



Årsbokslut 2020
Välfärd samhällsservice
Tertial 3 2020

Innehållsförteckning

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Verksamhetens uppdrag | 3 |
| 2 | Hänt i verksamheten 2020 | 4 |
| 3 | Framåtblick | 5 |
| 4 | Jämförelser med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva | 6 |
| 5 | Måluppfyllelse under 2020 | 7 |
| 5.1 | 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 |
| 5.2 | Bästa utveckling för alla..... | 8 |
| | <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> | 8 |
| 5.3 | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka | 11 |
| | <i>Skapa goda urbana lokaliseringförutsättningar för verksamheter och arbetsplatser inom olika branscher i kommersiellt attraktiva lägen. Utveckla infrastruktur som bidrar till stadsutveckling och ökad framkomlighet i nära samspel med regionala och nationella aktörer. Tillhandahålla ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler, bostäder och anläggningar med högt nyttjande, låg energiförbrukning i giftfria och trygga miljöer.</i> | 11 |
| 5.4 | Stark och balanserad tillväxt..... | 12 |
| | <i>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.</i> | 12 |
| 6 | Redovisning av särskilda uppdrag Velfärd samhällsservice har inga särskilda uppdrag från kommunfullmäktige | 16 |
| 7 | Ekonomiskt resultat | 17 |
| 8 | Investeringar | 22 |
| 9 | Kommunövergripande åtgärdsplan | 23 |
| 10 | Intern kontroll | 24 |
| 11 | Sjukfrånvaro | 25 |

I Verksamhetens uppdrag

Välfärd samhällsservice är ett av kommunens produktionsområden. På uppdrag av sju nämnder levereras välfärdstjänster till Nackas medborgare och besökare i konkurrens med andra. Med en bredd av tjänster och stöd samt ett varierat utbud inom kultur och fritid, erbjuder produktionsområdet kommunal service för livets olika faser. Nackabor är i kontakt med verksamheterna exempelvis vid besök på idrottsanläggningar, fritidsgårdar, äldreboenden, öppna verksamheter, musikskola eller kulturhuset Dieselverkstan. Inom flera områden erbjuds tjänster även online.

2 Hänt i verksamheten 2020

Året har helt och hållet dominerats av den pågående pandemin. Samtliga verksamheter, medarbetare och kunder har påverkats i mycket hög grad men trots det har produktionsområdet överlag levererat god service och omvårdnad. Utifrån den ovisshet och osäkerhet som rådde i pandemins inledningsskede har leveranserna under året i hög utsträckning varit över förväntan. Detta mycket tack vare stort engagemang och hårt arbete från medarbetare och chefer. Nacka kommun har all anledning att känna stolthet över de insatser som genomförts inom Valfärd samhällsservice under året.

Produktionsområdet började arbetet med att förbereda sig för eventuella effekter av covid-19 i ett tidigt skede. Verksamheterna har sedan början av mars omfördelat resurser och anpassat sig på olika sätt för att kunna hantera pandemins effekter. Inriktningen har varit att ständigt bevaka utvecklingen, följa de riktlinjer och rekommendationer som getts av myndigheterna samt säkerställa att det varit möjligt för chefer, medarbetare och kunder att förstå och följa dem.

I första hand kommer alltid kundernas och medarbetarnas liv och hälsa och prioriteringar har gjorts enligt det. Exempelvis har bemanningen på de olika boendena prioriterats före bland annat öppna insatser. All övergripande kommunikation kring pandemin har samordnats med kommunen centralt och styrts på detaljnivå för att säkerställa följsamhet och kvalitet.

Pandemin har på olika sätt påverkat produktionsområdets samtliga verksamheter och alla medborgare och kunder som de är i kontakt med. Störst påverkan har pandemin haft på affärsområde Äldreomsorg där flera kunder smittats av covid-19 och även avlidit till följd av sjukdomen. Under 2020 förekom smittan på tre av äldreomsorgens fyra särskilda boenden. Även några boenden inom LSS och socialpsykiatri har haft smittade kunder och flertalet verksamheter har också haft medarbetare som insjuknat under året.

Eftersom medarbetare ska hålla sig hemma vid minsta symptom har detta påverkat bemanningen i hög grad, främst inom vård och omsorg. Extra vikarier har tagits in och inriktningen inför sommaren och jullovet var att alla verksamheter skulle vara tillräckligt bemannade för att klara en sjukskrivningsnivå på minst 25 procent. Generellt har bemanningen fungerat väl under året även om det periodvis varit mycket ansträngt.

Inom kultur och fritid har mycket fått ställas om. Kulturens verksamheter har exempelvis vid flera tillfällen lämnat Diesilverkstaden för att istället möta äldre utanför äldreboenden och unga i skolorna. Konsthallens vintersalong genomfördes digitalt. Dessvärre har många aktiviteter och projekt som utgår från fysisk närvaro fått ställas in eller radikalt förändras. Diesilverkstans scener har varit tomma sedan våren, exempelvis ställdes sexårskören in med kort varsel på grund av ändrade rekommendationer. Även stora publika arrangemang som valborgsfirande, julmarknad och annat i Nyckelviken har ställts in. I omgångar har också dagverksamheter för äldre och öppna mötesplatser inom både socialpsykiatri och LSS stängts ner eller genomförts i begränsad form.

Mycket av den planerade utvecklingen under året har fått stå tillbaka då fokus varit på pandemin. Krisen har dock drivit på annan utveckling inom de flesta verksamheter, främst vad gäller digitalisering. Detta för att kunna möjliggöra kundkontakter, utbildning, tjänster och service på distans. Musikskolan har exempelvis genomfört digital distansundervisning och verksamheter inom stöd, behandling och förebyggande insatser inom det sociala området har i mycket stor omfattning genomförts genom digitala möten. Ett annat exempel är boende på Nacka seniorcenter som har fått hjälp att träffa nära och kära digitalt, en verksamhet genomförde ett digitalt 100-årskalas som uppmärksammades i riksmidia.

Genom handlingskraft, anpassningar, kreativa lösningar och god samverkan har trots allt flertalet av produktionsområdets verksamheter kunnat fullgöra sina uppdrag under året.

3 Framåtblick

Välfärd samhällsservice tar varje år fram en övergripande affärsplan för de kommande tre åren. Utifrån den tar sedan varje affärsområde fram områdesspecifika affärsplaner.

Välfärd samhällsservice beräknas omsätta 575 miljoner kronor under 2021 och budgeterar ett resultat på + 10 miljoner kronor, vilket motsvarar det beslutade avkastningskravet. Pandemins fortsatta utveckling och eventuella påverkan framåt behöver givetvis finnas med som en faktor i den framåtblick som görs.

Produktionsområdet har generellt sett nöjda kunder och en hög tjänstekvalitet och trots pandemin har det under året lagts arbete på att skapa förutsättningar för att alla verksamhetsdelar ska kunna arbeta och utvecklas med god affärsmässighet. Arbetet fortsätter under 2021 med fokus på de mest strategiska utmaningarna och möjligheterna, så som affärsutveckling, kompetensförsörjning och resursanvändning.

4 Jämförelser med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva

Produktionsområdets verksamheter har gott om samarbeten med andra aktörer och tar till sig och delar med sig av goda exempel. Direkta jämförelser av nyckeltal med andra utförare är däremot svårt. Att jämföra kostnader, effektivitet och kvalitet är komplicerat av flera skäl. Jämförelsekommunerna har olika antal checknivåer och stora skillnader i förutsättningar för vad checkbelopp ska täcka. Några andra svårigheter är olika villkor gällande ekonomi, såsom kommungemensamma kostnader och hyror.

Kvalitetsjämförelser i statistikdatabasen Kolada och andra nationella kvalitetsregister görs inom de områden där adekvata uppgifter finns. Dock är resultaten ej jämförbara då inte alla kommuner särskiljer privat och kommunal drift. Inom äldreomsorgen görs snarare jämförelser med övriga utförare i Nacka kommun och riket. Ett exempel är upplevd trygghet på särskilt boende, där Nacka seniorcenter ligger högre än Nacka totalt, Stockholms län och riket. (Nationella brukarundersökningen 2020)

5 Måluppfyllelse under 2020

5.1 Maximalt värde för skattepengarna


Sammanställning statsbidrag 2020

| | Belopp enligt utfall (tkr) | Belopp enligt budget (tkr) |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Coronarelaterade statsbidrag | | |
| Statsbidrag Coronarelaterade merkostnader | 9 111 | 0 |
| Statsbidrag ersättning sjuklönekostnader | 8 826 | 0 |
| Coronarelaterat statligt bidrag till Kulturverksamheten | 57 | 0 |
| | | |
| Affärsområde Familj och arbete | | |
| Servicefunktion Case manager | 0 | 852 |
| Flyktingverksamheten §37 | 250 | 499 |
| Kristeamet | 947 | 600 |
| Samverkansteamet | 550 | 550 |
| Relationsskola | 200 | 0 |
| Socialpedagogiska insatser | 595 | 0 |
| | | |
| Affärsområde Kultur och fritid | | |
| Kulturskoleutveckling | 203 | 203 |
| Nacka musikskola projektstöd funktionsvarierade | 250 | 0 |
| | | |
| Affärsområde Omsorg och assistans | | |
| Anställning fyra personliga ombud | 1 342 | 1 175 |
| | | |
| Affärsområde Äldreomsorg | | |
| Nacka seniorcenter – stimulansmedel för att skapa goda förutsättningar för vårdens medarbetare | 585 | *) |
| Nacka seniorcenter – stimulansmedel för att motverka ensamhet bland äldre och för ökad kvalitet i vården och omsorgen om personer med demenssjukdom | 1 210 | *) |
| Nacka seniorcenter – äldreomsorgslyftet | 569 | 0 |
| | | |

*) Budgeterades inte i och med stor osäkerhet om tilldelning vid budgettillfället

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.

Produktionsområdet uppnår sitt överskottsmål

| Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|---------------|-------------|---|-------------|----------|
| Uppnår budget | |  Nej | | |

5.2 Bästa utveckling för alla

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

Produktionsområdets verksamheter ska drivas med hög kvalitet, ständiga förbättringar och ligga i framkant inom sitt område.

Året har präglats av den pågående pandemin och har inneburit stora påfrestningar för de flesta verksamheter inom Valfärd samhällsservice. Viktiga framgångsfaktorer under krisen har varit en god förmåga att samverka och stor kapacitet att snabbt ställa om verksamheterna. Produktionsområdets anpassning till digitala alternativ har visat på en hög nivå av flexibilitet och stor förändringsförmåga. Ett flertal verksamheter ligger i framkant när det gäller digitalisering. Kundernas delaktighet och inflytande är en förutsättning för ett bedriva ett hållbart utvecklingsarbete. Det sker ett strukturerat arbete med ständiga förbättringar bland annat utifrån kundsynpunkter. Även under årets utmaningar har detta varit prioriterat och anpassats utifrån begränsningarnas förutsättningar. Varje affärsområde redovisas nedan.

Affärsområde Äldreomsorg

Under största delen av året har fokus legat på att hantera den pågående pandemin. En stor del av ledningens arbetstid har gått till att trygga kunder, medarbetare och närstående. Under årets extraordinära läge har verksamheterna ändå utvecklats inom flera områden och fungerat väl. Trots den höga arbetsbelastningen, oron och rädslan har medarbetarna visat ett stort engagemang och stor flexibilitet vilket både har lett till personlig utveckling och kvalitetsförbättringar i verksamheten. Den nationella brukarundersökningen genomfördes under våren när smittspridningen var som mest intensiv inom äldreomsorgen. Trots det visar den på mycket goda resultat. Den generella kundnöjdheten ligger på samma höga nivå som 2019 (86 procent). Känslan av trygghet har ökat inom samtliga seniorcenter och ligger nu på en högre nivå än både riket och Stockholms län. Den upplevda tryggheten var högst inom de seniorcenter som då hade ett flertal kunder med konstaterad smitta. Verksamheterna har tagit stor lärdom av året som gått och kommer att fortsätta utvecklas inom ett flertal områden. Arbetet med Stjärnmärkning, en certifiering enligt Svenskt Demenscentrum pågår och genomförandeplanerna fortsätter därmed att utvecklas och förbättras.

Affärsområde Omsorg och assistans

Ett stort arbete med att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet inom hela affärsområdet har genomförts under året. Utvecklingsarbetet har dock påverkats av pandemin. Fokus under perioden har till stor del legat på kompetensutveckling, tydliga rutiner och att bemanna så att kunderna känner sig trygga. Arbetet med att förbättra social dokumentation behöver fortsätta. Arbetssättet IBIC (individens behov i centrum) har börjat införas vilket kommer att underlätta utvecklingsarbetet. Inom personlig assistans har medarbetarna genomfört en ny digital utbildning kring yrkesrollen som var mycket uppskattad. I övrigt har den verksamhetens fokus legat på bemanning samt att möta upp kundernas specifika behov under pandemin. Nytt under året var att grupp- och servicebostäder genomförde Sveriges kommuner och regioners (SKR) nationella brukarundersökning inom funktionsnedsättning. Resultatet visar att 97 procent av kunderna helt eller delvis upplever att de får vara med att bestämma om saker som är viktiga hemma. Undersökningen för daglig verksamhet blev dock inställd på grund av pandemin. En annan enkätundersökning på Nyckelvikens korttidsboende visar att 88 procent av föräldrarna känner sig trygga då barnet vistas på kortis, vilket är en hög siffra i jämförelse med liknade verksamheter.

Affärsområde Familj och arbete

Trots omständigheterna med ökat kundinflöde och en komplex situation, har det under året skett ett aktivt arbete med metodutveckling. Resultatet av det är gott och kundundersökningar visar att kundtillfredsställelsen är hög. Ett exempel är socialpsykiatrins boendestöd där undersökningen visar att 93 procent av kunderna känner sig trygga. Andelen mycket trygga har ökat jämfört med föregående år. Även inom gruppboendena har tryggheten ökat (från 76 till 83 procent). Ett annat exempel är Familjemottagningen där 91 procent av föräldrarna upplever att insatsen inneburit en positiv förändring för barnet/ungdomen. Inom arbetsmarknadsinsatser för unga mellan 16–18 år (som hoppat av gymnasiet) har 83 procent gått vidare till arbete eller studier, (majoriteten av dessa till studier). Affärsområdets anpassning till digital utveckling har visat på en god förändringsförmåga. Ett exempel är verksamhetsområdet Stöd och behandling som har startat fyra nya e-tjänster varav digitala föräldrastödjande gruppverksamheter är en. Detta medförde högre närvaro, flera deltagare och mycket positiv respons.


Affärsområde Kultur- och fritid

Affärsområdet har påverkats av pandemin i hög grad och behövt genomföra stora förändringar för att kunna fortsätta erbjuda någon form av verksamhet. Arbetet med digitala plattformar har tagit fart och perioden kännetecknas av en kreativ utveckling i att skapa nya former för undervisning och verksamheter. Engagemanget för att ställa om och hålla verksamheter öppna har fått stor uppskattning av elever och föräldrar och elevnärvaron har varit ovanligt hög. Verksamheterna har påverkats på olika sätt men har behövt göra anpassningar. Kulturhuset Dieselverkstaden har i princip upphört med vissa delar av sin ordinarie publika verksamhet. Fritidsgårdarna har kunnat hålla öppet med ett begränsat antal besökare och nya arbetsätt, exempelvis digitala möten med ungdomar. Verksamheten har också förlagt aktiviteter utomhus. Årets kundundersökning visar att både trivsel och trygghet på gårdarna ligger på 99 procent. Även musikskolan ser en positiv digital utveckling och en större flexibilitet och distansundervisning sker i stor utsträckning. Idrottsdriften och fastighetservice är ett undantag som har kunnat fortsätta verksamheten i princip som vanligt. De har samtidigt också haft möjlighet att starta upp nya uppdrag som att hantera kommunens förråd av skyddsmaterial och leverans av skyddsutrustning.

| | Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|--|---|--|--|---|----------|
|  | Minst ett kundnyckeltal per verksamhetsområde |  Delvis uppnått |  Delvis uppnått |  Delvis uppnått | |

Kommentar

Ett aggregerat kundnyckeltal för hela produktionsområdet är inte relevant. Bedömningen är dock att kund- och medborgarnöjdheten ligger på en stabilt hög nivå inom de flesta verksamheter. Mätningar av kundtillfredsställelse görs regelbundet (med olika metoder) där detta är genomförbart. En utmaning är att hitta tillförlitliga mätmetoder i de verksamheter där mätningar av olika skäl är svåra att genomföra.

| | | | | | |
|--|---|-----|-----|-----|-----|
|  | Antal registrerade kund-medborgarsynpunkter | 519 | 484 | 560 | 800 |
|--|---|-----|-----|-----|-----|

Kommentar

En väl fungerande synpunktshantering ger produktionsområdet möjlighet att uppmärksamma och åtgärda utvecklingsområden på lokal nivå så tidigt som möjligt. En öppenhet och vilja att ta emot såväl klagomål som förslag från kunder och medborgare skapar också en möjlighet till delaktighet i utvecklingen av välfärdstjänsterna.

Jämfört med 2019 så har registreringarna ökat men når fortfarande inte målnivån. Några verksamheter, främst Nacka seniorcenter har registrerat färre kundsynpunkter än tidigare. Detta kan förklaras av att fokus har legat på den rådande situationen kring pandemin. Den höga arbetsbelastningen har gjort att verksamheten varit tvungen att ständigt prioritera arbetsuppgifter och detta har lett till att man inte har kunnat registrera in alla synpunkter som inkommit.

Andra verksamheter har registrerat mer än tidigare. Den största ökningen är registrerade kundförslag. Förslagen har många gånger lett till önskade aktiviteter, allt från att baka scones, till inköp av nya möbler till facetime-promenader under pandemin. Klagomål på bemötande är fortfarande den vanligaste registreringen och står som tidigare för drygt 20 procent av klagomålen vilket är naturligt inom tjänsteintensiva verksamheter.

Under året har åtskilliga kvalitetshöjande insatser genomförts med hjälp av en systematisk synpunktshantering.

Attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta, friska och motiverade medarbetare.

Under året har produktionsområdet haft 1467 personer anställda, varav 872 tillsvidareanställda.

Det har varit en hög sjukfrånvaro med anledning av rådande pandemi och främst inom vård- och omsorg har sjuktalen varit höga. Dels har många medarbetare varit sjuka dels har verksamheterna följt Folkhälsomyndighetens rekommendation om att medarbetare vid minsta symtom ska stanna hemma och hålla två dagars karantän efter symptomfrihet. Medarbetare och chef har haft löpande kontakt och dialog om när det bedöms vara riskfritt att komma tillbaka till arbetet. Hälsosamtal och snabb testning för covid-19 är några av de åtgärder som vidtagits för att få medarbetarna tillbaka till arbetet så snart som möjligt. Smittspårning och frekvent testning har lett till att medarbetare som varit symptomfria men som testat positivt har stannat hemma. Riskbedömningar gällande arbetsmiljön med anledning av pandemin har genomförts på affärsområdesnivå, verksamhetsnivå och gällande omvårdnad av kund. Dessa har följts upp kontinuerligt och utvärderats. Lokala skyddsombud samt fackliga företrädare har varit delaktiga i processen

Verksamheterna har fortsatt med trygghetsfrämjande arbete för att minska oro och skapa trygghet hos medarbetare kring covid-19. Detta har krävt ett nära ledarskap och tydlighet i informationsöverföringen från cheferna. Kontinuerlig utbildning i basala hygienrutiner samt upprättande av covid-19 team i äldreomsorgen har också bidragit till trygghet och yrkesstolthet i arbetet.

Trots den oro och rädsla som blev aktuell vid pandemins utbrott, hög arbetsbelastning och snabba beslut som krävt omedelbara förändringar i arbets sätt, har Valfärd samhällsservice medarbetare visat ett stort engagemang och samarbetsförmåga. Det är något som avspeglas i resultatet av medarbetarundersökningen. Valfärd samhällsservices totalindex i medarbetarundersökningen har ökat från 73 (2019) till 77. Hållbart medarbetarengagemang (HME) och Hållbart ledarskapsindex (LI) har även ökat något. Glädjande är att 90 procent har svarat positivt på frågan ”Jag är stolt över det arbete vi utför på arbetsplatsen”.

Gruppbestäder inom LSS har förbättrat sitt resultat i medarbetarundersökningen markant gällande alla mål. Verksamheten har bland annat utvecklat hållbart medarbetarengagemang (HME) från 61 (2019) till 76. Förklaringar till resultatet kan bland annat vara att en tydligare organisation har skapats, där rollen som enhetsledare tagits bort och ersatts av biträdande verksamhetschefer som första linjens chef. Medarbetare har också uppmuntrats till högre delaktighet och ökat ansvarstagande vilket mottagits positivt.

Den lokala krisledningsgruppen har fortsatt arbeta kring prioritering av personalförsörjning samt att verksamheterna inom vård- och omsorg ska ha god tillgång till skyddsutrustning.

Ett lager för förvaring av skyddsutrustning finns och transporter samt logistik har hanterats av idrottsdrift och fastighetsservice. Valfärd samhällsservice medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) har arbetat med att stötta medarbetare och chefer i hantering av skyddsutrustning, varit behjälplig vid testning och smittspårning samt informerat kontinuerligt om nya riktlinjer från myndigheter.

| | Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|---|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| ◆ | Hållbart medarbetarengagemang HME | 80 % | 77 % | 79 % | 84 % |
| ● | Utvecklingsindex medarbetare | 70 % | 72 % | 76 % | 76 % |
| ● | Arbets- och hälsoindex medarbetare | 70 % | 69 % | 72 % | 70 % |
| ■ | Sjukfrånvaro tjänstemän | 4,57 % | 4,87 % | 5,5 % | 4 % |
| ■ | Sjukfrånvaro vård och omsorg | 7,97 % | 8,06 % | 11,26 % | 7 % |
| ◆ | Ledarskapsindex (LI) | 77 | 75 | 79 | 82 |

5.3 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

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

Produktionsområdets verksamheter bedrivs i ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler och anläggningar med högt nyttjande, låg energiförbrukning i giftfria och trygga miljöer.

Lokalförsörjning är en strategiskt viktig fråga för Välfärd samhällsservice. Det handlar både om befintliga lokalers skick och hur de nyttjas samt om framtida lokalförsörjning. Den framtida lokalförsörjningen är en stor utmaning då många av verksamheternas lokaler påverkas i samband med att Nacka växer. Ett flertal av verksamheternas lokaler är också i behov av förnyelse och renovering. En del långsiktigt underhåll har på grund av besöksrestriktioner inom vård och omsorg inte kunnat genomföras fullt ut.




Under året har en process inletts för att undersöka förutsättningarna att bygga om Nacka seniorcenter Talliden för att bättre anpassas till de krav en modern verksamhet ställer på lokalerna. Beslut om en eventuell ombyggnation beräknas fattas i början av 2021. Affärsområde Familj och arbete har flyttat större delen av sin verksamhet till nya fina lokaler i Curanten i Sickla. Samlokaliseringen underlättar samordning inom affärsområdet och har dessutom möjliggjort en minskning av affärsområdets totala lokalyta.

Välfärd samhällsservice har arbetat intensivt tillsammans med enheten för fastighetsförvaltning med att tydliggöra gränsdragningar och identifiera kostnader som hör till respektive fastighet. Samverkan inom fastighetsområdet viktigt och gränsdragningar, ansvar samt rutiner behöver fortfarande förtydligas.

Affärsområdet Kultur- och fritid har en särskilt utmanande situation då enheten för fastighetsförvaltning under hösten lämnat över ansvaret för kultur och fritidslokaler till kultur och fritidsnämnderna. Inför 2021 har dessutom främst musikskolan fått kraftigt ökade hyror för de lokaler som finns inrymda i skolor, vilket kommer att påverka förutsättningarna för musikskolan framåt.

Hos många av verksamheterna finns en stor miljömedvetenhet vad gäller inköp av livsmedel och sortering av avfall. Inom några verksamheter är kunderna med och påverkar inköpen och ofta väljs miljömärkta varor. Störst möjlighet till miljöpåverkan finns inom idrottsdriften som under året bland annat minskat utsläppen av mikroplaster från konstgräsplanerna och fortsatt arbetet med att byta ut fossildrivna arbetsfordon till eldrivna.

Verksamheterna köper in allt fler ekologiska livsmedel. I och med de nya avtalen för livsmedel som gäller från 2019 är det mer prisvärt och tillgängligt med ekologiska livsmedel. Under året var 29,6 procent av de livsmedel som köptes in inom Nacka seniorcenter miljömärkta vilket är på samma nivå som 2019. Anledningen till att utvecklingen avstannat är kopplat till att utvecklingsresurserna fokuserat på annat under 2020.

| | Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|--|-------------|-------------|---|---|----------|
|  | Miljöarbete | |  3 |  3 | |

Kommentar

Inom produktionsområdet är miljö- och resurseffektivitet en naturlig del av vardagen. Verksamheterna arbetar med källsortering och minskning av matsvinn. Där det är lämpligt involveras även kunderna i arbetet.

Störst möjlighet till miljöpåverkan finns inom idrottsdriften som under året bland annat minskat utsläppen av mikroplaster från konstgräsplanerna och fortsatt arbetet med att byta ut fossildrivna arbetsfordon till eldrivna.

| Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| ■ Andel miljömärkta livsmedel | 26,7 % | 29,4 % | 29,6 % | |

Kommentar

En mycket marginell förändring. Frågan har inte heller drivits under 2020

Rikt och aktivt kultur- och fritidsutbud.

För verksamheterna inom affärsområde Kultur och fritid har pandemins påverkan varit mycket omfattande. Fritidsgårdarna har bara kunnat ta emot 25 besökare i taget och fokuserat mycket på utomhus- och/eller digitala aktiviteter. Arrangemang på Nyckelviken har ställts in och evenemang och aktiviteter med över 50 besökare eller deltagare likaså. Det har slagit hårt mot exempelvis Kulturhuset Dieselverkstaden där i princip alla egna arrangemang ställts in. I slutet av året stängde även idrottsanläggningar för all verksamhet.

För att möta detta har verksamheterna ställt om för att i högre grad kunnat sprida kultur på ett säkert sätt. Detta bland annat genom att genomföra musikundervisning online och genom att erbjuda kulturaktiviteter på skolorna istället för i Dieselverkstaden.

| Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|----------|
| ■ Positiv trend av besökare och deltagare i produktionsområdets kultur- och fritidsverksamheter | ● Ja | ● Ja | ■ Nej | |

5.4 Stark och balanserad tillväxt

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.

Produktionsområdet växer med lokalsamhället och anpassas efter dess behov.

Att vara flexibel och att snabbt kunna anpassa verksamheter till nya behov har länge varit en styrka hos Valfärd samhällsservice. Under 2020 har denna förmåga prövats på ett helt annat sätt än tidigare. Det är Folkhälsomyndighetens restriktioner och rekommendationer för att minska smittspridning som har styrt vilka anpassningar som behövs göras, till skillnad mot i vanliga fall då förändringar främst görs för att möta nya eller förändrade behov hos Nackaborna och kommunen i stort. Framför allt restriktionerna inom kultur och fritid har haft stor påverkan på verksamheterna och i viss mån begränsat besökarnas möjligheter att nyttja dessa. Med handlingskraft, kreativa lösningar och god samverkan har de flesta verksamheter inom produktionsområdet dock fortsatt att leverera tjänster under pandemin och också utvecklat nya sätt att möta Nackabornas behov på. Det har skett en utveckling på flera plan under året. Det handlar mycket om digitalisering i form av nya sätt att mötas och utföra tjänster på, men även om fysiska möten, där social distansering och lokalers utformning satt begränsningar som lett till kreativa lösningar. De erfarenheter som gjorts av att hantera och snabbt ställa om i en kris som denna är något som såväl chefer som medarbetare kommer att ha med sig framåt och som kommer att bidra till fortsatt utveckling av produktionsområdet.

Affärsområde Äldreomsorg

Den pågående pandemin har givetvis medfört att viss utveckling har avstannat samtidigt som annan tagit fart. Beläggningsgraden har under året varierat. Presumptiva kunder har ibland avvaktat med att flytta in. Det finns dock inga skäl att tro annat än att boendena kommer att fortsätta vara attraktiva val för kunderna och att beläggningsgraden återigen kommer att nå den höga nivå som rådde före pandemin. Under 2021 är planen att bygga om Nacka seniorcenter Talliden för att skapa fler platser. En annan utvecklingsmöjlighet för affärsområdet är att bygga ett nytt äldreboende i Älta och därigenom skapa ytterligare boendeplatser. För att möta framtidens behov ser Nacka seniorcenter fram emot en fortsatt god samverkan med både äldreheten och Stockholm stads kundval. För äldreomsorg som verksamhetsområde i stort kommer det att vara en utmaning att höja allmänhetens förtroende för området. Ett ökat fokus på nya arbetssätt, digitala aktiviteter, kvalitet och basal vårdhygien är sådant som på sikt bedöms kunna öka attraktiviteten för såväl presumtiva kunder som medarbetare.

Affärsområde Omsorg och assistans

Verksamheterna har trots pandemin kunnat fortsätta arbeta aktivt för att uppnå ett bättre inflöde av nya kunder så att affärsområdet kan behålla och helst öka sin marknadsandel. Sonderingar har gjorts för att undersöka möjligheten att öppna ytterligare en korttidsverksamhet. Förslagsvis då ett helgkorttids i kombination med korttidstillsyn (fritids) som det finns en stor efterfrågan på. Även ytterligare daglig verksamhet efterfrågas. Hittills har det dock varit svårt att hitta en lämplig lokal för en sådan satsning.

En tänkbar nyetablering skulle kunna vara att starta ett barnboende, det vill säga ett boende med särskild service för barn eller ungdomar som har behov av olika slags förstärkta resurser. Det kan till exempel handla om omfattande medicinskt omvårdnadsbehov under dygnets alla timmar, eller som alternativ eller komplement till stöd genom personlig assistans. Affärsområdet undersöker just nu efterfrågan på den typen av boendeplatser.

Verksamheterna inom affärsområdet är efterfrågade även utanför kommunens gränser. Under 2021 är målet att även SKAPA daglig verksamhet ska bli godkänd för kundval i Stockholms stads LOV, där de övriga dagliga verksamheterna redan är godkända.

Affärsområde Familj och arbete

Affärsområdet har under året haft en utmaning att anpassa verksamheterna till rådande omständigheter. Till följd av pandemin har det skett en utveckling på flera plan och ytterligare uppdrag har tillkommit. Inom de förebyggande insatserna har flera nya överenskommelser tillkommit: Extratjänst, Drop-in för nyanlända. Case Manager och förlängt Feriejobb. Verksamheten fick även möjlighet att starta upp pilotprojektet Studie- och jobblabbet i samverkan med uppdragsgivaren. Syftet med projektet har varit att anpassa och ställa om utifrån kundernas behov och en ökad arbetslöshet bland Nackabor i åldersspannet 18-24 år.

Tack vare den digitala utvecklingsresa (Digiresan) som påbörjades under 2019 och implementerades under 2020 ligger affärsområdet i framkant och har kunnat möta kundernas behov och erbjuda tjänster digitalt. De digitala kundlösningarna har möjliggjort att affärsområdet har kunnat hantera uppdraget i sin helhet trots pandemin. Trycket på de öppna serviceinsatserna är mycket högt oavsett kundgrupp och verksamheterna har sett en signifikant ökning av nästan alla insatser, men framförallt de insatser som familjer söker sig till individuellt (Familjemottagning, Första Linjen och Familjecentral). Konstateras kan att barn- och ungdomsenhetens mottagningsfunktion hänvisar allt fler medborgare till öppen rådgivning, vilket kan medföra ett behov av att utöka uppdraget med fler personalresurser framöver. Dialog om detta förs löpande med sociala omsorgsprocessen.

Kundvalsintäkterna för familjebehandling har ökat i och med att de familjer som söker sig till Familjemottagningen har en mer komplex social problematik som genererar fler behandlingstimmar och därmed högre intäkt. Inom ramen för "öppenvård" har verksamhetsområdet möjlighet att även koppla på behandlingskompetens för både våld och missbruk där sådana insatser för vuxna behövs.

Verksamhetsområdet använder befintliga resurser och flyttar resurserna dit de behövs. Här finns en möjlighet att utöka marknadsandelarna för affärsområdet. Dialog förs också med Värmdö kommun för att eventuellt kunna erbjuda stödcentrumverksamhet, vilket skulle innebära ytterligare utveckling för affärsområdet.

Affärsområde Kultur och fritid

Pandemin har haft stor påverkan på verksamheterna inom affärsområde Kultur och fritid. Vad det kommer att innebära på längre sikt beror delvis på när det blir möjligt att återgå till mer normal verksamhet med och för större grupper. Inom flera verksamhetsområden har det gångna året medfört ett större fokus på digitala lösningar, så som digital undervisning på Nacka musikskola, digitala evenemang för fritidsgårdarnas besökare eller digitala kulturupplevelser. Att använda och finnas i sociala media har varit ett framgångsrikt sätt att hålla kontakten med flera av målgrupperna inom affärsområdet.

Verksamheterna inom drift och service påverkas hela tiden av förändringar i Nackasamhället. Framför allt idrottsdriften är vana att ständigt få nya och förändrade uppdrag utifrån att idrottsanläggningar byggs eller förnyas. Denna flexibilitet fungerar utmärkt tack vare god samverkan med uppdragsgivare och flexibla medarbetare.

Affärsområdet väntar sig ett utmanande år 2021. Till följd av genomförd upphandling minskar antalet fritidsgårdar från sex till tre, vilket är kännbart. Dessutom har Kulturskolan tappat elever till följd av de restriktioner som pandemin inneburit och kommer högst troligt att ha svårt att nå upp till samma volymer som tidigare under de kommande åren. Positivt är dock att affärsområdets alla verksamheter är efterfrågade och har många andra aktörer som önskar samverka. Trots att pandemin haft stor påverkan på området finns det därför en tilltro till återhämtning och vidareutveckling på sikt.

Produktionsområdet har god tillgång till arbetskraft med relevant kompetens.

Välfärd samhällsservice har generellt god tillgång till kompetens. Flertalet rekryteringsprocesser som genomförts under 2020 har varit framgångsrika och nyrekryterad personal lyckas generellt sett bra inom sina nya uppdrag.


Under våren genomfördes ett stort antal rekryteringar av vikarier både för att täcka upp för potentiell sjukfrånvaro med anledning av Covid-19 och inför sommaren. Cirka 300 rekryteringar genomfördes på rekordtid och innan sommaren började hade i stort sett alla vikarier både introducerats och fått arbeta ett flertal pass i sina verksamheter, vilket var mycket lyckat.

Under våren genomfördes även påfyllnadsutbildningar inom basala hygienrutiner för all personal inom vård och omsorg. Utbildningarna hölls av medarbetare från Nacka seniorcenter och var också öppna för andra anordnare inom kommunens kundval tack vare ett gott samarbete med sociala omsorgsprocessen.

Under hösten 2020 påbörjades en satsning för att utbilda befintlig omvårdnadspersonal inom äldreomsorgen. Syftet är att de efter genomförd utbildning ska nå upp till Skolverkets yrkespaket för undersköterskor på 1500 poäng. Detta finansieras genom Äldreomsorgslyftet, en satsning från Socialstyrelsen i syfte att omvårdnadspersonal ska kunna studera på arbetstid med bibehållen lön. Nacka kommuns medarbetare studerar hos en av kommunens anordnare genom en uppdragsutbildning som finansieras med medel från omställningsfonden. I november började 30 medarbetare inom äldreomsorgen att studera. Det rör sig både om kompletteringar av betyg och hela undersköterskeutbildningar. Ambitionen är att satsningen kommer att fortsätta under 2021 med nästa kursstart i mars och därefter ytterligare en kursstart i september givet att stadsbidrag finns att tillgå även 2021.

Den kompetens som är svårast att rekrytera och behålla är sjuksköterskor till äldreomsorgen. Extra insatser gjordes under 2019 men ett omtag behövs även 2021 för att säkra en långsiktig kompetensförsörjning. Ett

område där den formella kompetensen minskar är stödassistenter inom LSS. Medarbetarna, tillsammans med sin chef, tar fram en kompetensutvecklingsplan vars syfte bland annat är att komplettera medarbetarens tidigare utbildning för att uppnå kraven för stödassistenter. Grupp- och servicebostäderna driver också tillsammans med Stab kompetensförsörjning projektet "Rekryteringsinsatser omsorgen" i syfte att genom olika typer av insatser öka attraktiviteten och säkra den framtida kompetensförsörjningen. Projektet påbörjades under 2020 och kommer att fortsätta under 2021.

| | Indikatorer | Utfall 2018 | Utfall 2019 | Utfall 2020 | Mål 2020 |
|---|---|---|-------------|-------------|----------|
| ■ | Utbildningsnivå inom produktionsområdets verksamheter |  4 | | | |

6 Redovisning av särskilda uppdrag

Välfärd samhällsservice har inga särskilda uppdrag från kommunfullmäktige.

7 Ekonomiskt resultat

Välfärd samhällsservice visar ett utfall för 2020 på +16,8 miljoner kronor, vilket är en stor förbättring jämfört med 2019, då utfallet uppgick till +1 miljon kronor. Utfallet innebär en positiv avvikelse mot budget med 7,4 miljoner kronor.

Produktionsområdets verksamheter har under perioden varit påverkade av pandemin på olika sätt. Vård- och omsorgsverksamheterna har naturligtvis varit hårt drabbade i och med att de direkt hanterat risk för smitta och konstaterad smitta, medan kulturverksamheterna har behövt hantera fortsatt drift med de begränsningar Folkhälsomyndighetens restriktioner inneburit.

Den sammantagna påverkan av pandemin på produktionsområdets ekonomi för året sammanfattas i nedanstående tabell:

| | |
|---|-------------------|
| Coronarelaterade resultateffekter i årsbokslutet | -20,0 mnkr |
| Inträffade merkostnader för vilka ersättning erhållits | |
| Statsbidrag (91,4%) för merkostnader februari – juni | 4,7 mnkr |
| Statsbidrag (91,4%) för merkostnader juli - november | 4,4 mnkr |
| Ersättning Socialnämnden för kunder inom grupp- och servicebostäder inom LSS som stannat hemma från daglig verksamhet | 1,0 mnkr |
| Ersättning Socialnämnden gällande AH-teamet (Avancerad hemsjukvård) | 0,4 mnkr |
| Ersättning Kulturnämnden för minskade hyresintäkter Kulturhuset Dieselverkstaden | 0,8 mnkr |
| Statligt stödpaket Kulturverksamheten | 0,1 mnkr |
| Totalt erhållen ersättning | 11,4 mnkr |
| Nettoeffekt coronarelaterade resultateffekter i årsbokslutet | -8,6 mnkr |
| Inträffade negativa resultateffekter som inte ersätts | |
| Tappat resultat dagverksamheten äldre (stängd eller öppen med restriktioner) | -1,6 mnkr |
| Tappade intäkter och ökade kostnader affärsområde Kultur och fritid | -0,8 mnkr |
| Coronarelaterade tomplatser inom äldreomsorgen | -2,4 mnkr |
| Försenad höjning checkar grupp- och servicebostäder LSS p g a försenad lönerörelse | -0,6 mnkr |
| Intäktstapp Natt och larmpatrullen | -0,2 mnkr |
| Resultateffekter utan förväntad ersättning | -5,6 mnkr |
| Resultateffekter som eventuellt medför ersättning under 2021 (se vidare under sista stycket under denna rubrik) | -3,0 mnkr |

Att produktionsområdet trots den negativa resultatpåverkan orsakad av pandemin ändå har ett bra ekonomiskt utfall, beror till stor del på att staten under perioden april till juli ersatt hela sjuklönekostnaden och under september till december delar av denna. Totalt har produktionsområdet under året belastats av sjuklön på 16,2 miljoner kronor. Statlig ersättning på 8,8 miljoner kronor gällande sjuklönekostnader har erhållits.

I och med den rådande pandemin har året präglats av stor osäkerhet. Förändrade rekommendationer från Folkhälsomyndigheten har flera gånger ändrat förutsättningarna för produktionsområdets verksamhet. Detta har medfört att årsprognosen har ändrats ett flertal gånger under året. Senaste ändringen gjordes i november, då årsprognosen ändrades till +11 miljoner kronor.

Utfallet på 16,8 miljoner kronor överstiger senaste prognosen med 5,8 miljoner kronor. Huvudsakliga orsaker till denna positiva avvikelse är att antalet tomtygn inom äldreomsorgen blev färre än befarat under december, samtidigt som kostnaden för sjuklön blev lägre än det scenario som prognostiserats. Även det faktum att en större del än vad som prognostiserats kunde nyttjas av stimulansmedlen för affärsområde Äldreomsorg, påverkade resultatet i positiv riktning. I och med att tilldelning för 2020 inte kom Valfärd samhällsservice tillhanda förrän i mitten av oktober, hade många av kostnaderna gällande stimulansmedlen redan kostnadsförts och större del av bidraget gav därmed en positiv effekt för månaden december. Slutligen, den kompensation som Kulturhuset Dieselverkstaden fick från Kulturnämnden på 0,8 miljoner kronor påverkade resultatet positivt. Beslut om denna fattades i mitten av december och posten var därmed inte känd vid novemberprognosen.

Affärsområde Äldreomsorg

Affärsområde Äldreomsorg har ett utfall på -1,9 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse på -4,4 miljoner kronor.

Över 80 procent av den negativa budgetavvikelsen rör köksverksamheterna. Tre av fyra kök har negativ budgetavvikelse, men glädjande är att Sjötäppans köksverksamhet lyckats vända trenden och har ekonomiskt utfall i balans för den delen av verksamheten. En utredning av möjlighet till effektivisering och samordning av vissa delar av köksverksamheten och övriga servicetjänster påbörjades i början av 2020 men fick pausas på grund av pandemin. Arbetet förväntas återupptas så snart pandemiläget ser bättre ut.

En annan stor del av den negativa budgetavvikelsen, -1,1 miljoner, kommer från seniorcenter Älta som avvecklades under början av 2020. Avvecklingsprocessen gick snabbare än planerat och intäkterna under slutfasen minskade därmed i snabbare takt än det var möjligt att minska personalkostnaderna.

Särskilda boenden har under året periodvis lidit av coronarelaterade tomplatser, dels som följd av tillfälliga intagningsstopp vid pågående smitta, dels för att kunder i viss mån avvaktat med inflyttning under pandemin. Detta har naturligtvis påverkat checkintäkterna negativt. Samtidigt har ett intensivt arbete pågått för att marknadsföra seniorcentren och förbättra samverkan med äldreheten i syfte att, i den mån det varit möjligt, snabbt belägga de tomplatser som uppstått. Kontinuerligt arbete pågår också för att korrigera checknivåer i de fall de visar sig vara för låga. Detta arbete har haft en positiv påverkan på resultatet. Under året har beläggningsgraden för kvarvarande fyra seniorcenter varit 98,9 procent av budgeterad beläggning (97 procent av totalt antal platser). Seniorcenter Ektorps har under senare delen av året varit det seniorcenter som varit hårdast drabbat av smitta. Periodvis har det rått intagningsstopp och beläggningsgraden har där varit 96,6 procent av budgeterad beläggning.

Utifrån Folkhälsomyndighetens allmänna rekommendationer höll dagverksamheten för äldre stängt från mitten av mars till slutet av september. Verksamheten öppnade åter i oktober, men med anpassningar av både lokaler och verksamhet för att kunna leva upp till de rekommendationer Folkhälsomyndigheten ställde. Från och med första december har dagverksamheten åter varit helt stängd. Detta resultatbortfall går inte att söka ersättning för och påverkar därmed resultatet negativt.

Affärsområde Omsorg och assistans

Affärsområde Omsorg och assistans visar ett resultat på +7,2 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på 6,7 miljoner kronor. Samtliga verksamheter visar en positiv budgetavvikelse.

Från och med 2020 har fördelningen av produktionsområdets interna kostnader ändrats, vilket har givit affärsområdet en större möjlighet att uppnå budget. Samtliga verksamheter har arbetat aktivt med bemanning och schema vilket har påverkat resultatet positivt.

För grupp- och servicebostäderna är en del av den stora positiva budgetavvikelsen ett resultat av viss underbemanning under första delen av året. Rekryteringssvårigheter medförde då att grundbemanningen var relativt låg. Framgångsrik rekrytering innebar dock att bemanningssituationen förbättrades under senare delen av året. Möjligheten att samplanera bemanningen mellan de olika grupp- och servicebostäderna har också haft god effekt. En ny modell med egna ambulerande medarbetare började testas i slutet av året. Syftet med modellen är att minska beroendet av timvikarier. Pandemin har drabbat verksamheten genom att många kunder varit hemma från daglig verksamhet. Detta genererade extra kostnader, men det har i sin helhet ersatts från Socialnämnden. Korttidsboende har kunnat hålla öppet och behålla sin beläggning genom hela pandemin. Befintliga kunder fått ökat antal dygn och några kunder har också fått höjd ersättningsnivå, vilket bidragit till den positiva budgetavvikelsen.

Inom personlig assistans har pandemin medfört att många kunder varit hemma från ordinarie verksamhet och antalet beviljade timmar har då ökat. I och med kunders rädsla för smitta har vikarier inte tagits in, utan genom arbetet med den flexibla arbetstidsmodellen har befintliga assistenter använts på ett mycket effektivt sätt, vilket kunnat hålla nere personalkostnader. För verksamhetsdelen Barnomsorg kväll och natt har antalet nya uppdrag ökat kraftigt. Uppdraget är dock uppsagt från beställaren och kommer troligen att avslutas till årsskiftet. En del avslutningskostnader har belastat periodens resultat. Inom daglig verksamhet har ett aktivt arbete gjorts för att få in nya kunder i verksamheterna. Sedan ett år tillbaka ingår samtliga dagliga verksamheter i Värmdö LOV, vilket har bidragit till högre efterfrågan.

Affärsområde Kultur och fritid

Affärsområde Kultur och fritid visar ett resultat på +4,9 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på 1,7 miljoner kronor. Under perioden har alla verksamheter fortsatt hålla öppet och anpassning till nya riktlinjer från Folkhälsomyndigheten har skett löpande.

Den verksamhet inom affärsområdet som drabbats hårdast ekonomiskt av pandemin är Kulturhuset Dieselverkstaden. Där har verksamheten drabbats av inställda evenemang, minskad uthyrning till externa aktörer samt bortfall av biljettintäkter. Det har inte varit möjligt att minska kostnader i samma omfattning som intäkterna reducerats. I december erhöles ersättning på 0,8 miljoner kronor från Kulturnämnden gällande bortfall av hyresintäkter, ett välkommet bidrag till verksamheten.

Drift och service har en positiv budgetavvikelse som kan härledas till ständigt utökade uppdrag som ofta kan lösas med oförändrade fasta kostnader. Under perioden har verksamheten framgångsrikt hjälpt till med hantering och logistik kring lager av skyddsmateriel till Nackas kommunala och privata vård- och omsorgsutförare.

Affärsområde Familj och arbete

Affärsområde Familj och arbete visar ett resultat på 6,5 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på 3,4 miljoner kronor. Denna positiva budgetavvikelse beror mycket på att verksamheten kunnat planeras om och drivas med befintlig personal istället för att tillsätta vikarier vid frånvaro och sjukdom. Det faktum att vikarier sällan tillsätts har fått som effekt att statsbidraget för täckande av sjuklön har påverkat resultatet positivt.

Framgångsrik anpassning har gjort att verksamheterna i stort sett kunnat fortlöpa som vanligt trots rådande situation. Inom förebyggande verksamhet har nya överenskommelser tillkommit efter budgetläggning. Effektiv personalplanering kring dessa har medfört en positiv budgetavvikelse för denna verksamhet.

Den verksamhet inom affärsområdet som drabbats hårdast av pandemin är socialpsykiatri och framförallt boendestöd. En minskning har noterats i antalet boendestödstimmar, men till största delen har en framgångsrik anpassning skett till den rådande situationen där boendestöd vid behov kunnat utföras utomhus alternativt digitalt.

Under årets sista tertial flyttade affärsområdet en del av sina verksamheter till nya gemensamma lokaler, Curanten i Sickla. Flytten har genererat en del ej budgeterade kostnader, men förväntas ge positiva effekter i form av ökad samverkan under 2021.

Framåtblick 2021

Framåt prognostiseras att effekterna av pandemin kommer att påverka även 2021. Det kan komma att medföra positiv budgetavvikelse för nästa år i och med att kostnader som redan inträffat 2020 kan komma att ersättas under 2021. Dessa kostnader sammanfattas i tabellen nedan:

| Inträffade merkostnader 2020 med eventuell möjlighet till ersättning 2021 | |
|--|-----------------|
| Generellt avslag statsbidrag merkostnader feb-juni (8,6%) – söks igen | 0,4 mnkr |
| Bedömt generellt avslag statsbidrag merkostnader juli-nov (8,6%) | 0,4 mnkr |
| Coronarelaterade merkostnader december, eventuell möjlighet att söka ersättning | 2,2 mnkr |
| Eventuell ersättning 2021 avseende merkostnader 2020 | 3,0 mnkr |

Dessutom kommer staten att fortsätta ersätta sjuklönekostnad överstigande tröskelvärde även för januari och februari 2021.

Ett antal risker som kan komma att påverka möjligheten att uppnå ekonomiskt utfall i balans för 2021 lyfts också fram:

- Tomplatser på seniorcentren orsakat av smitta och intagningsstopp kan bli aktuellt under första tertialet. I mitten av januari fanns smitta på tre av fyra seniorcenter och på seniorcenter Ektorp finns 14 tomplatser. I och med att ett läge med smitta är mer personalkrävande finns inte möjlighet att minska personalstyrkan i motsvarande mån. Även ett läge utan smitta är i dagsläget mer personalkrävande än normalt eftersom arbetet för att undvika smitta är omfattande.
- Kostnader för vaccinering av kunder inom vård- och omsorgsverksamheterna under första tertialet.
- Ökat elevtapp för Musikskolan om Folkhälsomyndigheternas restriktioner ligger kvar och verksamheten fortsätter ha så stor andel av eleverna i digitala undervisning.
- I och med pandemin har många medarbetare inom vård- och omsorgsverksamheterna inte haft möjlighet att ta ut semester och därmed finns vid årsbokslutet betydligt fler sparade semesterdagar än ett vanligt år. Enligt överenskommelse med fackförbunden får dessa semesterdagar sparas till och med årsskiftet 2022/2023. När pandemin senare klingar av är bedömningen att kostnaderna kommer bli relativt stora för vikariekostnader vid uttag av dessa sparade semesterdagar.

Under rubrik 9 "Kommunövergripande åtgärdsplan" diskuteras de åtgärder som finns inför nästkommande år i syfte att uppnå ekonomiskt utfall i balans. Ytterligare en risk som ska nämnas i samband med dessa åtgärder är risken att pandemin fortsätter och det därmed finns begränsade möjligheter att fortsätta arbetet med åtgärderna under 2021.

| Verksamhet, tkr | Ack utfall 2020 | | | Ack budget 2020 | | Utfall 2019 | | | |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|------------------|----------------|-----------------|------------|
| | Kostnader (-) Intäkter (+) | Utfall intäkter | Utfall kostnader | Utfall netto | Budget netto | Budget-avvikelse | Intäkter | Kostnader | Netto |
| Staber | | 3 462 | -3 462 | 0 | 0 | 0 | 1 674 | -1 674 | 0 |
| AO Äldreomsorg | | 255 173 | -257 068 | -1 895 | 2 500 | -4 395 | 259 773 | -263 897 | -4 124 |
| AO Omsorg- och assistans | | 154 555 | -147 331 | 7 224 | 560 | 6 664 | 130 296 | -131 039 | -743 |
| AO Kultur och fritid | | 104 294 | -99 369 | 4 925 | 3 230 | 1 695 | 102 037 | -99 622 | 2 415 |
| AO Familj och arbete | | 96 458 | -89 914 | 6 544 | 3 110 | 3 434 | 90 917 | -87 501 | 3 416 |
| Summa | | 613 942 | -597 144 | 16 798 | 9 400 | 7 398 | 584 697 | -583 733 | 964 |

8 Investeringar

Under 2020 har Valfärd samhällsservice inte gjort några investeringar.

9 Kommunövergripande åtgärdsplan

Ett besparingsarbete pågår sedan lång tid tillbaka inom Valfärd samhällsservice i syfte att uppnå ekonomi i balans och också leverera det överskott som krävs för att återställa tidigare års uppkomna underskott.

Under 2020 har stora delar av de åtgärder som tidigare påbörjats fått pausas för att ägna alla resurser åt att hantera pandemin. I och med att vaccinering mot covid-19 påbörjats i början av året och förhoppningen finns att pandemiläget förbättras under 2021, planeras de åtgärder som helt eller delvis tillfälligt pausats att återupptas.

De huvudsakliga åtgärderna är:

- Fortsatt arbete för att minska sjukfrånvaro och därmed kostnader för denna.
- Införande av köks- och serviceorganisation inom affärsområde Äldreomsorg.
- Säkerställa effektiv användning av flexibel arbetstidsmodell.
- Arbete för att behålla och om möjligt öka beläggningen inom vård- och omsorgenheterna.
- Anpassa fördelningen av andelen somatiska- respektive demensplatser för att tillgodose det ökade behovet av demensplatser inom äldreomsorgen.

Utöver ovanstående punkter pågår ett konstant arbete med att utveckla befintliga tjänster men också att överväga avslut för de delar som inte visat sig möjliga att driva med ekonomiskt utfall i balans. Vidare sker ständig bevakning av marknaden för att identifiera nya affärsmöjligheter.

Ett strukturerat arbete sker löpande där direktör och controller tillsammans med chefer går igenom och följer upp åtgärdsplaner i syfte att tillse att relevanta åtgärder planeras och sedan också genomförs som planerat. Vidare har en genomlysning av de internt debiterade kommungemensamma kostnaderna inletts, men ännu inte avslutats. Syftet med granskningen är att säkerställa att produktionsområdet nyttjar relevanta kommungemensamma tjänster så att kostnaden motsvarar de behov som finns. Detta gäller även förvaltningskostnader kring inhyrda lokaler.

I0 Intern kontroll

Systematisk uppföljning och internkontroll är en del av det löpande arbetet inom produktionsområdets alla delar. I tre av fyra affärsområden är verksamheternas riskbedömningar lagstyrda enligt Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9) om systematiskt kvalitetsarbete. Varje år görs en riskanalys på lokal nivå i syfte att prioritera verksamhetens mest väsentliga risker som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Med riskanalysen som grund görs en plan för egenkontroll som genomförs med den frekvens och i den omfattning som krävs för att kunna säkra verksamhetens kvalitet. Uppföljningar genomförs löpande både på lokal och central nivå och ledningssystemet är under kontinuerlig utveckling.

Produktionsområdets samtliga verksamheter har centralt beslutade rutiner och uppföljningsstrukturer inom ekonomi, HR och kvalitet. Gällande ekonomi finns tydliga och väl fungerande rutiner kring attest i linje med kommunens riktlinjer och stabsfunktioner säkerställer att dessa följs. I samband med bokslut sker individuella uppföljningsmöten med affärsområdes- och verksamhetschefer tillsammans med controller och direktör.

Utöver ovanstående genomförde den strategiska ledningen en riskanalys för hela produktionsområdet i oktober 2020. Riskanalysen utgick från risker och händelser som kan påverka produktionsområdets möjlighet att nå de av kommunfullmäktige fastställda målen och åtaganden utifrån nämndens internbudget. Riskanalysen ligger till grund för internkontrollplan 2021. De tre största riskerna är identifierade till en budget i balans, måluppfyllnad och tillgång till kompetens. Uppföljningar av dessa risker görs löpande och i samband med bokslut.

II Sjukfrånvaro

Det har varit en ovanligt hög sjukfrånvaro med anledning av den rådande pandemin. Det är främst inom vård- och omsorgsverksamheter som sjuktalen är högre. Detta beror dels på att fler varit sjuka men kan även förklaras med att verksamheterna följer Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Medarbetarna har stannat hemma vid minsta symtom samt hållit två dagars karantän efter symptomfrihet. Tidig kontakt med chef och dialog om när det bedöms vara riskfritt att komma tillbaka till arbetet, hälsosamtal och snabb testning är några av de åtgärder som vidtagits för att få medarbetarna tillbaka till arbetet så snart som möjligt.

