

Välfärd samhällsservice – Årsbokslut 2015

Verksamhetsresultat  BRA

Välfärd samhällsservice

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

Kunderna inom Välfärd samhällsservice erbjuds allt från vård och omsorg, stöd i olika situationer inom våra sociala verksamheter till inspiration och lärande inom fritid och kultur. Detta kräver kunskap och flexibilitet hos chefer och medarbetare samt överblick och förmåga att prioritera och anpassa administrativa, lokalmässiga och tekniska resurser. Alla enheter och medarbetare arbetar löpande för att utveckla sina områden med kundens behov i fokus

Samtliga enheter arbetar, utifrån ett koncernperspektiv, för ett effektivt resursutnyttjande. Ett viktigt instrument är den flexibla arbetstidsmodellen inom vård och omsorg där medarbetarna har möjlighet att själva styra hur mycket de vill arbeta samtidigt som verksamheterna kan säkerställa att man har rätt kompetens på rätt plats vid rätt tillfälle.

Välfärd Samhällsservice har under året fortsatt arbetet med kontinuerligt kvalitetsarbete samtidigt som stort fokus lagts på att identifiera och initiera resurseffektiviseringar. Under året har exempelvis beslut tagits om att minska ner på antalet dagliga verksamheter samt att omorganisera arbetsmarknadsinsatserna för att stärka den ekonomiska konkurrenskraften samtidigt som erbjudandena för kunderna tydliggörs.

Produktionsområdet fortsätter totalt sett att öka. I januari övertogs ansvaret för drift av kommunens idrottsplatser och i oktober togs ansvaret över från landstinget för Hälso- och sjukvård enligt LSS. I november startades med två veckors varsel ett evakueringsboende för

flyktingar med 100 platser. Under årets sista två månader fick 300 asylsökande trygghet, boende och ett varmt välkomnande till Sverige av volontärer och personal.

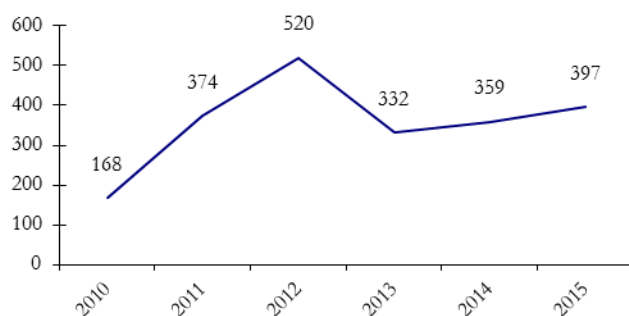
Det är utmanande att redovisa produktionsområdets bredd och djup i några få nyckeltal och analyser. För djupare kunskaper om de olika verksamheternas omfattning och resultat hänvisas till bilagorna med målredovisningar och sammanställda nyckeltal.

Nöjda kunder och medborgare – kvalitet i fokus

Att vara det bästa alternativet förutsätter att kunder och medborgare är nöjda med såväl utförande som innehåll i tjänsterna. En väsentlig del i kvalitetsarbetet är att på olika sätt stärka delaktighet och inflytande genom kund- och medborgarmedverkan. Ett arbete som bedrivs målmedvetet inom alla verksamhetsgrenar och med olika metoder, varav en är systematisk synpunktshantering.

Förutom att synpunktshanteringen skapar delaktighet är syftet även att kunder och medborgare ska bli bemötta på ett likvärdigt sätt oavsett vilken verksamhet de vänder sig till.

Utvecklingstrend registreringar av synpunkter



Alla enheter inom Vårld samhällsservice följer upp, utvecklar och förbättrar verksamhetens kvalitet kontinuerligt, genom att identifiera, analysera och åtgärda eventuella kvalitetsbrister. Ett identifierat utvecklingsområde är att få medarbetare att registrera fler kundsynpunkter. Större volymer av registreringar skapar bättre förutsättningar för kvantitativa analyser.

Vårld samhällsservice erbjuder olika forum för kunder och medborgare att framföra sina synpunkter och önskemål, exempelvis fokusgrupper, enkätundersökningar och anhörigmöten.

En ny metod under 2015 har varit Happy-or-Not, en digital metod för mätning av direkt kundrespon. Enkla frågor som besvaras med en knapptryckning. Svaren registreras



i ett webbaserat analysprogram som ger enheten en direkt återkoppling på hur kunderna upplever olika situationer.

Metoden har använts med stor framgång inom Omsorgen där kognitiva svårigheter gör det svårt för kunderna att svara på traditionella enkäter. Även inom Individ och familjeverksamheten, kulturverksamheterna och äldreomsorgen har mätningarna med metoden bidragit till fortsatt utveckling av Vårld samhällsservice.

Individ och familjeverksamheten

Inom alla enheter pågår utvecklingen av ett evidensbaserat arbete. Målsättningen är att ytterligare öka kundinflytandet, systematiskt följa upp insatserna och mer metodiskt följa forskning inom olika områden. På olika sätt görs kunderna delaktiga genom enkäter,



Happy-or-not och olika bedömningsinstrument. Som ett led i införandet av en evidensbaserad praktik kommer arbetet med systematisk uppföljning av insatserna att stärkas och fler bedömningsinstrument successivt att införas. Föregående års olika mätningar visar att majoriteten av kunderna är mycket nöjda med de tjänster som erbjuds. Antalet inkomna svar på olika enkäter har ökat jämfört med tidigare. Bland annat har QR-koder införts i syfte att underlätta för kunderna att svara på enkäten via mobil.

Arbets- och fritidsverksamheten

Fritidsgårdarna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete som är väl förankrat och som visar på goda resultat, bland annat avseende trygghet. Inom jämställdhetsområdet fortsätter utvecklingen och målet att öka tjejers deltagande är nu väl uppnått.

Arbetscentrum har genomfört ett metodutvecklingsarbete. Årets enkätundersökningar visar att kunderna upplever sig ha inflytande över insatserna och att de är nöjda med verksamheten.

Idrottsdriftsenheten har i huvudsak arbetat med att tydliggöra roller och uppdrag samt att skapa struktur för kvalitetsarbetet. Syftet är att utveckla enhetens tjänster och service till medborgarna.

Kulturverksamheten

Nacka kulturcentrum och Nacka musikskola har genomfört flera uppskattade konserter under året. Konsertdeltagarna har fått utvärdera evenemangen med hjälp av Happy-or-Not som visar på en mycket hög nöjdhet, av drygt 500 svaranden var 96 procent nöjda med konserten.

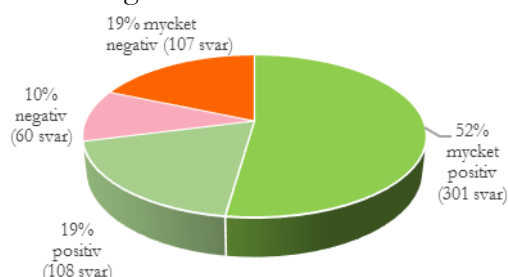


Nacka kulturcentrums sexårskör blev även 2015 grammisnominerad.

Biblioteken har fokuserat på barn och unga och en rad läsfrämjande åtgärder, bland annat skrivarläger och läxhjälp. Mätningar med Happy-or-Not på Forumbiblioteket visar att över 80 procent av besökarna är nöjda med sitt besök.

Omsorgen

Enheterna inom Omsorgen, som tidigare haft svårt att hitta metoder för kvalitetsmätningar, har regelbundet genomfört kvalitetsmätningar med hjälp av Happy-or-not, både inom gruppboister och på daglig verksamhet. Denna metod ger Omsorgens kunder större möjlighet att vara med att påverka och uttrycka sina åsikter än med traditionella undersökningsmetoder.



Hur har din dag på daglig verksamhet varit? 576 registrerade svar visar att många har känt sig delaktiga och att majoriteten uttryckt sig mycket positivt om innehållet i dagen.

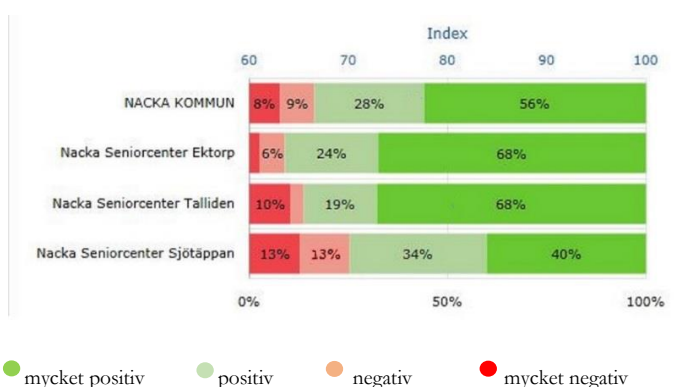
Personlig assistans

Inom Personlig assistans är det svårt att inhämta synpunkter från kunderna. Svarsfrekvensen på enkätundersökningen är fortfarande låg men resultatet mycket positivt. De som svarat är till största del nöjda och trygga med insatsen.

Nacka seniorcenter

Nacka seniorcenter bedriver löpande ett utvecklingsarbete. I detta arbete är lex Sarah-rapporteringar, avvikelshantering och användandet av Nationella kvalitetsregister en viktig del. Årets kundundersökning visar att kunderna upplever sig trygga på våra seniorboenden.

Smakade maten bra idag?

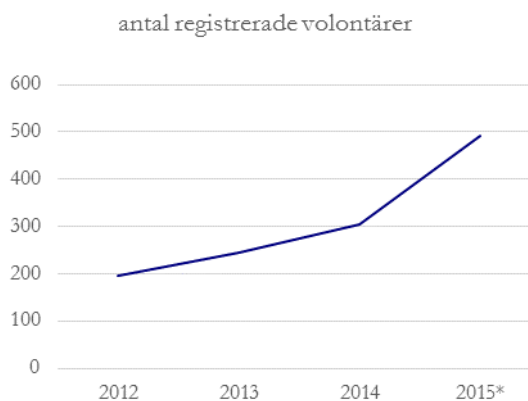


Vid kundundersökning 2014 skattade kunderna att mat och måltid var det viktigaste på ett särskilt boende (näst efter trygghet). Mätningar under hösten (med Happy-or-Not) visar ett bra resultat men också att det finns förbättringsmöjligheter.

Under året har det förbyggande arbetet för äldre fortsatt med fokus på fallprevention, nu är tre av fem seniorcenter certifierade enligt WHO:s riktlinjer för Safe Elderly. Seniorcenter Sofiero har nominerats till Guldtanden av OralCare och fick diplom för sitt arbete med bättre munhälsa hos kund.

Volontär i Nacka

Volontär i Nackas övergripande uppdrag är att främja det ideella engagemanget. Intresseanmälningar för att bli volontär har under året ökat enormt. Med hjälp av volontärer har verksamheten bidragit till att människor på flykt fått en plats för vila, mat, sjukvård, juridiskt stöd, transporter, tolkhjälp, kläder eller något så enkelt som lek med barnen. Volontär i Nackas stora utmaning under året har varit att stötta, fånga in och kanalisera det stora engagemanget kring flyktingfrågan.



* 187 nyregistreringar år 2015



Barnperspektivet

Ett flertal av verksamhetsgrenarna inom Valfärd samhällsservice vänder sig till barn och unga vuxna. Det är högst väsentligt att försöka förstå barnens situation och upplevelser. Inom Individ och familjeverksamheten har man infört åldersindelad statistik i kundundersökningarna, på korttidsboende för barn inom LSS har man testat mätningar med hjälp av Happy-or-not och inom de kulturella verksamheterna är barnperspektivet en naturlig del.

En kartläggning inom Individ och familjeverksamheten (i form av dokumentationsgranskning) visar att kunskapen om vad barn tycker om insatserna inte är tillräcklig. Utvecklingen av genomförandeplanerna och barnens delaktighet i insatsen behöver vidareutvecklas.

Vara väl kända

Valfärd samhällsservice har flera hemsidor som är riktade till olika målgrupper. De har under året fortsatt att utvecklas och besökssiffrorna ökar. Flest besökare har Nacka Seniorcenter, men även Socialpsykiatrin förtjänar att omnämnas för sitt målgruppsanpassade nyhetsflöde.

När Familjeverksamheten, Beroendeverksamheten och Ungdomsverksamheten slog ihop sina tre hemsidor till en gemensam med namnet Nacka stöd och behandling var det något som underlättade för målgruppen att snabbt hitta det stöd man behövde.

Social media blir en allt viktigare kommunikationskanal för Valfärd samhällsservice. Flera av enheterna finns på Facebook, bland annat Volontär i Nacka, Polarna Nacka och Seniorcenter Sjötäppan. Fritidsgårdarna använder sig av Instagram, där deras målgrupp befinner sig. Erfarenheterna från detta är goda och under 2016 planeras fler verksamheter göra debut på social media.

Det finns flera exempel på medianärvaro, bland annat reportaget i Svenska Dagbladet om förebyggande arbete mot fallolyckor på Sjötäppan och Nacka Värmdö Postens artikel "När Medelhavet kom till Ektorp". Återkommande annonsering från exempelvis Nacka kulturcentrum och Anhörigstödet har visat sig vara en utmärkt kanal för att nå Nackas medborgare.

Insatta resurser UTMÄRKT

Medarbetare

Antal anställda: Totalt 1 275 medarbetare.

Valfärd samhällsservice kan nu redovisa skilda nyckeltal för vård- och omsorgspersonal respektive administrativ personal. Den totala sjukfrånvaron gällande vård- och omsorgspersonal ligger på 8,13 procent, vilket är något högre än målvärdet på 7 procent. Total sjukfrånvaro för övrig personal ligger på 3,87 procent, vilket glädjande nog är under



målvärdet 4 procent. Den korta sjukfrånvaron ligger kvar på samma nivå som för 2014, vilket visar att arbetet med hälsosamtal och tidiga insatser överlag gett effekt.

Cheferna fortsätter arbeta aktivt med tidiga insatser, såsom Hälsosamtal för att ytterligare sänka korttidsfrånvaron. 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.

Valfärd samhällsservice får återigen ett gott resultat på medarbetarenkäten. Både medarbetarindex och ledarskapsindex har förbättrats från redan höga värden och ligger bra till i jämförelse med liknande verksamheter i andra kommuner. Svarsfrekvensen har ökat från föregående år och ligger på hela 84 procent, vilket visar på ett högt engagemang hos medarbetarna. Under 2016 ska även synpunkter från medarbetare med kortare anställningar, som idag inte får enkäten, fångas upp.

Kommunens vision och grundläggande värdering är väl förankrad i verksamheterna. Medarbetarna samspelar effektivt och arbetar med kunden i fokus. Extra glädjande är att nöjdheten vad gäller arbetsplatsträffar och utvecklingssamtal har ökat ytterligare och att medarbetarna är insatta i enhetens mål och vet vad som förväntas i uppdraget. Överlag har Valfärd samhällsservice verksamheter som präglas av höga värden på ledarskap, handlingskraft och effektivitet.

Prioriterade frågor under 2016 är frågor kring attraktiv arbetsgivare och medarbetares motivation. Vidare analys visar också på skillnader i medarbetarindex för olika åldersgrupper, framför allt är det unga 20-29 som plötsligt har fått ett vikande MI.

Under året har mycket fokus legat på kompetensförsörjning och marknadsföring av våra verksamheter, vilket är ett fortsatt högprioriterat område för hela produktionsområdet. Bemanningseenheten arbetar tillsammans med enheterna för att ytterligare kvalitetssäkra rekryteringsprocessen och hitta nya kreativa vägar för att attrahera rätt kompetens till enheterna inom främst vård och omsorg.

Inom de olika verksamheterna pågår flera olika utvecklingsprojekt som gett medarbetare möjlighet till kompetensutveckling och nya uppdrag. Exempelvis har undersköterskor på seniorcenter Ektorps fått uppdrag som utvecklingskoordinatorer för att vara en länk mellan ledning och arbetsgruppen i kvalitetsarbetet. Individ och familjeverksamheten har tillsammans med myndighetens medarbetare påbörjat en utbildning i evidensbaserad praktik som kommer att pågå även under 2016.

Ekonomi

Valfärd samhällsservice redovisar mycket glädjande ett positivt resultat på 4,3 mnkr i förhållande till budget.

Omsättningen var nära 572 mnkr mot budgeterade 562 mnkr. Intäkterna har varit 9,5 mnkr högre än budget och kostnaderna 5 mnkr högre. Omsättningen har ökat tack vare både nya och utökade uppdrag. Helt nya uppdrag var kommunens övertagande av Hälso- och

sjukvård inom LSS från oktober månad och ett evakueringsboende för flyktingar på Granninge från november månad. De nya uppdragen har inneburit stora insatser för att ordna med lokaler, personal, ledning och inte minst matleveranser.

Verksamhet, tkr	Utfall 2015					Utfall 2014		
	Kostnader (-) Intäkter (+)	Intäkter	Kostnader	Utfall netto	Budget	Budget-avvikelse	Intäkter	Kostnader
Ledning och verksamhetsstöd	29 086	-26 885	2 201	0	2 201	28 838	-26 316	2 522
Bemanningsenheten	4 087	-4 659	-572	0	-572	3 606	-3 979	-373
Individ och familjeverksamheten	55 145	-54 703	442	0	442	53 000	-51 878	1 122
Omsorgerna inkl. personligt ombud	78 055	-82 529	-4 474	0	-4 474	73 974	-75 034	-1 060
Personlig assistans, inkl. omsorg annan tid	41 404	-41 489	-85	0	-85	43 519	-42 589	930
Seniorcenter Ektorp	83 600	-83 803	-203	0	-203	79 540	-80 418	-878
Seniorcenter Talliden	50 205	-47 969	2 236	0	2 236	44 859	-46 916	-2 057
Seniorcenter Sofiero	30 287	-31 101	-814	0	-814	29 326	-30 236	-910
Seniorcenter Sjöträpan	46 505	-45 762	742	0	742	42 952	-43 667	-715
Seniorcenter Älta	12 724	-12 711	12	0	12	11 762	-11 656	106
Kulturverksamheten	71 999	-70 556	1 443	0	1 443	70 884	-72 219	-1 335
Arbets- och fritidsverksamheten	68 657	-65 267	3 390	0	3 390	49 554	-50 192	-638
Summa Välfärd samhällsservice	571 753	-567 435	4 318	0	4 318	531 814	-535 100	-3 286

* Avskrivning 1 342 tkr för IoF
Slutresultat 2014 -1 944

Ledning och verksamhetsstöd tillsammans med Bemanningsenheten har ett överskott på 1,6 mnkr i förhållande till budget. Orsaken är främst att planerad och budgeterad rekrytering av personal inte genomförts under året. Därtill har rekryteringar av vakanser tagit litet längre tid än beräknat. En ny tjänst som biträdande produktionsdirektör tillsattes i augusti, vilket innebär ett stöd för produktionsdirektör och verksamhetsstöd. Nya rekryteringar pågår inom ekonomi och HR.

Investeringar har även detta år hållits på låg nivå, vilket håller kapitaltjänstkostnaderna nere under året och de närmaste åren.

Individ och familjeverksamheten

Insatsen boendestöd inom Socialpsykiatri har i flera år redovisat stora underskott. 2015 stannade underskottet på 0,5 mnkr. Även familjebehandlingsverksamheten visar underskott på grund av färre kunder.

Beroendeverksamheten och MiniMaria redovisar överskott.

Arbets- och fritidsverksamheten

Arbetscentrum har haft ett turbulent år med byte från en verksamhetsdel till en annan, ny chef och flytt från Fisksätra till Ektorp. Därtill har enheten tappat flera större uppdrag. Överenskommelser med Arbets- och företagsnämnden har sagts upp för omförhandling.



Beslut att omorganisera arbetsmarknadsinsatserna leder till att Arbetscentrum läggs ner under våren 2016 och att kvarvarande uppdrag fördelas till andra enheter inom Valfärd samhällsservice.

Ersättningskonstruktionen har medfört ett stort överskott 2015 främst på grund av att Arbetsförmedlingen inte fyllt på med personer i Offentligt skyddat arbete (OSA) och att Arbets- och företagsenheten inte fyllt på med personer i 6-månadersuppdrag.

Fritidsgårdarna redovisar ett positivt resultat på 0,8 mnkr. Under året har organisationen förändrats så att antalet chefer på fritidsgårdarna är två chefer totalt mot tidigare en chef per fritidsgård. Gårdarna har också fått utökad uppdragsersättning.

Idrottsdriftsenheten är en ny inom Valfärd samhällsservice. Tidigare var de en del av myndigheten. Året har präglats av gränsdragningar mellan myndighet, produktion och lokalenheten. Enheten har tvingats reservera medel för ett förväntat skadestånd för att avsluta ett avtal med leverantör i förtid. Ett redovisat underskott på knappt 0,5 mnkr.

Kulturverksamheten

Biblioteken har inte uppnått prestationsmålen och därmed fått avdrag på budgeterade intäkter med 0,4 mnkr, vilket var ungefär detsamma som förra året. De prestationer som mäts är öppettimmar och utlån. Underskottet totalt för biblioteken blev 0,7 mnkr.

Nacka musikskola, som haft stora ekonomiska svårigheter under flera år, har genomfört ett omfattande arbete både på personal- och lokalsidan och därigenom, mycket glädjande, nu redovisar ett positivt resultat på 0,3 mnkr.

Nacka Kulturcentrum (från och med 2016 Kulturhuset Dieselverkstaden) redovisar ett positivt resultat på 1,9 mnkr vilket i hög grad påverkats av förändrade hyresnivåer som förhandlats om under året.

Omsorgen

Den dagliga verksamheten redovisar ett stort underskott på 4,8 mnkr. En genomlysning av daglig verksamhet har gjorts med hjälp av utomstående konsulter. Den främsta orsaken är ett stort antal tomplatser, vilket minskat intäkterna mot budget med 6,5 mnkr.

Personalkostnaderna har minskat med 1,8 mnkr. Rapporten visar att verksamheten har bra kontroll på verksamhetsplanering och ekonomi, men att antalet platser totalt är för många i den konkurrens som råder för delar av målgruppen. Två enheter kommer att läggas ner, vilket innebär en minskning med 21 platser. I och med nedläggningen kommer personal att omfördelas och lokaler kommer att användas till andra verksamheter. Fem medarbetare slutar på egen begäran.

Den nya enheten, Hälso- och sjukvård inom LSS som utför verksamhet som tidigare landstinget ansvarade för, startade i oktober. Enheten redovisar ett underskott på 0,8 mnkr som bland annat beror på svårigheten att rekrytera sjuksköterskor. Enheten har tvingats hyra in personal från bemanningsföretag till en betydligt högre kostnad än budgeterat. Oklara förutsättningar och osäkerhet i omfattningen av uppdraget ledde snabbt till insikten om att en sjuksköterska mer än beräknat behövde anställas av patientsäkerhetsskäl.



Verksamhetschefen har inlett dialog med beställaren kring omfattning av insatser och personalresurser.

Personlig assistansenheten

Intäkterna blev 2,7 mnkr lägre än budget på grund av att tre kunder avslutades, trots detta har underskottet kunnat hållas nere genom effektivt resursutnyttjande av personalen. När kunduppdrag avslutas används den flexibla arbetstidsmodellen effektivt i hela organisationen för att minska personalkostnaderna. Underskottet för enheten slutade tack vara detta nära noll.

Nacka seniorcenter

Samtliga seniorcenter har haft en bättre beläggning än föregående år och gemensamt ett positivt resultat på 1,9 mnkr.

Seniorcenter Talliden står för den största förändringen jämfört med 2014. Talliden, Sofiero och natt och larm har omorganiserats med gemensam ledning och sjukvårdsgrupp. Genom att bland annat avveckla korttidsboendet och starta en demensavdelning samtidigt som man sett över rutiner och överenskommelser har underskottet vänts till ett positivt resultat på 1,4 mnkr jämfört med förra årets förlust på sammanlagt nästan 3 mnkr.

Avtalstrohet

Avtalstrohet som mål har tagits på allvar och samtliga enheter har börjat tänka på hur man beställer varor och tjänster och vilka avtal kommunen har. Särskilt Nacka seniorcenter har mycket hög avtalstrohet (85-90 procent). Möjligheten att för varje enhet se hur väl man uppfyller avtalstroheten har varit betydelsefull och inspirerande. Kulturverksamheterna har speciella förutsättningar när det gäller t.ex. scenkonst, konstutställningar och reparationer av musikinstrument.

Totalt för produktionsområdet är den registrerade avtalstroheten 65 procent. Därför kommer Valfärd samhällsservice att fokusera på rutiner för registrering av avtal så att resultatet stämmer bättre med verkligheten.

Investeringsrapportering 2015

Valfärd samhällsservice hade för 2015 en investeringsram på 1,5 mnkr. Inom produktionsområdet råder stor återhållsamhet med investeringar. Samtliga investeringar är färdigrapporterade och totalsumman blev 357 tkr.

Två investeringsprojekt har genomförts:

- Matsalsmöbler till seniorcenter Sofiero, 155 tkr
- Utlånings- och återlämningsautomater till Orminge bibliotek, 202 tkr