



Tertialbokslut 2 2019
Välfärd samhällsservice
Tertial 2 2019

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.....	8
	<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>	8
2.3	Stark och balanserad tillväxt	9
	<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> Fel! Bokmärket är inte definierat.	
2.4	Maximalt värde för skattepengarna	10
	<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>	10
3	Ekonomiskt resultat	11
4	Investeringar	15
5	Sjukfrånvaro bland nämndens/verksamhetens medarbetare	16
6	Åtgärdsplan	17

I Sammanfattning

Välfärd samhällsservice är ett av kommunens två produktionsområden. På uppdrag av sju olika nämnder levereras välfärdstjänster till Nackas medborgare och besökare i konkurrens med andra aktörer. Flertalet Nackabor kommer i kontakt med någon av verksamheterna, exempelvis när de besöker någon av Nackas idrottsanläggningar, fritidsgårdar, äldreboenden, öppna verksamheter eller kulturhuset Diesilverkstan.

Kund- och medborgarnöjdheten ligger generellt på en hög och stabil nivå inom hela produktionsområdet. Kundens och medborgares delaktighet och inflytande är en förutsättning för ett hållbart utvecklingsarbete. Inom Välfärd samhällsservice sker ett strukturerat arbete med ständiga förbättringar utifrån kundsynpunkter och kundundersökningar i syfte att ligga i framkant.

Välfärd samhällsservice har en fortsatt stor efterfrågan på sina tjänster och har utökat marknadsandelarna mer eller mindre inom samtliga affärsområden. De fyra affärsområdena arbetar för att både i samverkan mellan områdena och inom respektive verksamhetsområde, på bästa sätt möta nya behov från såväl befintliga som nya kundgrupper. Att vara flexibel och kunna ställa om befintliga verksamheter eller ta emot nya, är en av produktionsområdets styrkor. Det är också en förutsättning för att kunna växa med lokalsamhället.

Välfärd samhällsservice visar för perioden januari - augusti 2019 ett utfall på -1,5 miljoner kronor, vilket är en stor förbättring jämfört mot samma period förra året, då utfallet uppgick till -7,4 miljoner kronor. Utfallet innebär en negativ avvikelse mot budget med 6,1 miljoner kronor. En stor del av den positiva förbättringen jämfört med samma period föregående år finns inom Affärsområde Omsorg och assistans. Även Affärsområde Äldreomsorg visar en förbättring.

Den tidigare sänkningen av årsprognosen med 8,9 miljoner kronor bedöms dessvärre inte vara tillräcklig. En ytterligare sänkning med 2 miljoner kronor behöver göras. Den nya årsprognosen uppgår då till -2 miljoner kronor. En stor anledning till prognosförändringen är bedömningen att den förväntade hyreskorrigeringen, som syftar till att produktionen ska betala rimliga påslag för fastighetsadministration, inte bedöms utfalla under året.

2 Verksamhetsresultat

Övergripande Valfärd samhällsservice

Valfärd samhällsservices strategiska ledningsgrupp har under året arbetat med övergripande styrnings- och ledningsfrågor. Arbeta pågår med affärsplanering inför 2020 – 2023 för respektive affärsområde samt för produktionsområdet som helhet. Frågor som är prioriterade är fastighetsförsörjning och affärsutveckling med stöd av digitalisering och kommunikation. Ett arbete för att tydliggöra och utveckla Valfärd samhällsservice webb pågår i syfte att tydligare beskriva produktionsområdets verksamheter och tjänster.

Andra tertialet omfattas till stor del av sommar månaderna, vilket innebär semestertid för många. För flertalet verksamheter inom Valfärd samhällsservice är det en period som kräver god framförhållning och innebär omfattande rekrytering, så att den dagliga driften fortgår utan att kunderna påverkas. Den aktuella sommarperioden har verksamheterna generellt sett fungerat väl och rekryteringen inför sommaren var färdig i god tid. Samtidigt kan det konstateras att det blir allt svårare att få tag i vikarier som fullt ut lever upp till de förväntningar som verksamheterna har.

Affärsområde Äldreomsorg

Det är nu möjligt för kunder från Stockholm att välja att bo på något av Nackas fem seniorcenter. Även ett flertal Nackabor har flyttat in under perioden och beläggningen är nu mycket god. Flera avdelningar har ställts om för att ta emot personer med demenssjukdom vilket långsiktigt ökar möjligheten att möta framtida behov. Även dagverksamheterna ser en ökad efterfrågan och de har även auktoriserats enligt de nya auktorisationsvillkoren.

Äldreenheten har i samband med granskningar identifierat vissa brister i relation till auktorisationsvillkoren. Under perioden har seniorcenter Talliden tilldelats en formell varning, främst för brister inom hälso- och sjukvård. Bristerna är nu åtgärdade och patientsäkerheten tryggad. Produktionsområdet upplever att det har skett en förändring av granskningsarnas genomförande. Det är ett starkt fokus på formella krav och det finns en önskan om att förflytta perspektivet till att i högre grad fånga kundperspektivet.

Nacka seniorcenter Sjötäppan är det första hela äldreboendet i Nacka kommun som blivit Stjärnmärkt. Stjärnmärkt är en utbildningsmodell som tagits fram av Svenskt Demenscentrum. Att vara Stjärnmärkt betyder att minst 80 procent av medarbetarna har genomgått en utbildning i bemötande och omvårdnad av personer med demenssjukdom. Den är ett bevis på att medarbetarna har fått grundläggande kunskap om demenssjukdomar och verktyg för att arbeta personcentrerat, något som har högsta prioritet i Socialstyrelsens nationella riktlinjer. Arbetet med Stjärnmärkningen pågår nu inom fler seniorcenter.

Affärsområde Omsorg och assistans

I och med upphandlingen av grupp- och servicebostäder som genomförts, kommer affärsområdet att utökas med tre nya verksamheter och därmed fler nya kunder i januari 2020. Totalt innebär det drift av 11 grupp- och servicebostäder från 2020. En kartläggning av förutsättningarna för att driva personlig assistans, ledsagning och avlösning har genomförts. Den visar att nuvarande ersättning inte är tillräcklig för att få en ekonomi i balans. Beslut har därför fattats om avauktionering av ledsagning och avlösning enligt LSS från och med den 1 januari 2020. En av affärsområdets kunder representerade Nacka i riksfinalen av Funkisfestivalen. Medarbetare, kunder och representanter från kommunen var på plats i Stockholm Waterfront och hejade.

Affärsområde Familj och arbete

Affärsområdet har genomfört en översyn av sin organisation och indelat uppdragen i tre verksamhetsområden, förebyggande, behandling samt socialpsykiatri. Rekrytering av verksamhetschef till socialpsykiatri är klar och ny chef tillträder i september.

Affärsområdet har startat ett aktivt utvecklingsarbete kring både affärsmässighet och digitalisering. Under senvåren inleddes en satsning på de konkreta tekniska stegen gällande digitala möten utifrån kundernas behov och önskemål.

Medarbetare i Ungdomsteamet blev utsatta för en hotsituation, en incident som polisanmälades och gick till rättegång under perioden. En följd av den händelsen och en nödvändig åtgärd är att ungdomssamordnarna nu har personliga trygghetslarm. Händelsen bekräftar också behovet av fortsatt intensivt arbete med barn och ungdomar i riskzonen genom tidiga insatser och samverkan.

Affärsområde Kultur och fritid

Under perioden har kommunens idrottsanläggningar och Nyckelviken haft ett stort antal besökare, bland annat genomfördes ett lyckat midsommarfirande i Nyckelviken. Fritidsgårdarna har drivit sommarverksamhet med bland annat dagläger och möjlighet till aktiviteter på idrottsanläggningarna.

Fastighetsservice som arbetar på uppdrag av enheten för fastighetsförvaltning har nu väl upparbetade rutiner och kan visa på hög effektivitet för kommunen jämfört med tidigare utförare.

Nacka musikskola har genomfört flera spännande arrangemang och musikakademin utökas med start av Nacka musikakademi junior. Sammanlagt 16 elever är antagna.

Statlig ersättning (kronor)	Beslutat belopp (tkr)	Budgeterat belopp (tkr)
Beroende verksamheten: Service funktion Case manager	852	830
Kulturskolecheck för Musikskolan	250	250
Anställning av 4 personliga ombud	1 175	1 210
Nacka seniorcenter Sofiero - stimulansbidrag	0	708
Nacka seniorcenter Älta - stimulansbidrag	0	380
Nacka seniorcenter Talliden - stimulansbidrag	0	1 100
Nacka seniorcenter Sjöträppan - stimulansbidrag	0	2 000
Nacka seniorcenter Ektorp - stimulansbidrag	0	1 600
Ev stimulansmedel Nacka seniorcenter som ansökts under T3	?	0
Statsbidrag §37 insatser nyanlända	1 585	0
Summa	3 862	8 078

Beslutade belopp gällande statsbidrag är betydligt lägre än i mål och budget för 2019.

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

Bedömningen är att kund- och medborgarnöjdheten generellt ligger på en hög och stabil nivå inom hela produktionsområdet. Kunders och medborgares delaktighet och inflytande är en förutsättning för ett hållbart utvecklingsarbete. Inom Välfärd samhällsservice sker ett strukturerat arbete med ständiga förbättringar utifrån kundsynpunkter och kundundersökningar i syfte att ligga i framkant.

Ett urval från varje affärsområde redovisas nedan:

Affärsområde Äldreomsorg

Kundernas delaktighet och trygghet är ett prioriterat område. Insatser gällande hantering av trygghetslarm fortsätter och glädjande är att både antal larm har minskat och svarstiderna för larmen har förbättrats. Utvecklingen av genomförandeplanerna pågår med fokus på individuellt anpassade aktiviteter och utevistelse. Mat och måltid är ett annat viktigt område. Resultaten från vårens måltidsgranskningar har föranlett ett antal utvecklingsarbeten.

Genom bland annat en påkallad granskning från äldreheten har behovet av att utveckla metoder för en mer systematisk egenkontroll uppmärksammats. Under perioden har seniorcenter Talliden tilldelats en varning, främst för brister inom hälso- och sjukvård. Bristerna är åtgärdade och patientsäkerheten tryggad. En nyanställd MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) inom Valfärd samhällsservice blir ett viktigt stöd i arbetet med egenkontroller, kunskapsutbyte och lärande.

Anhörigstödet har genomfört uppskattade utbildningsinsatser för socialsekreterare och handläggare. Syftet var att synliggöra verksamheten för att kunna nå anhöriga samt att öka kunskapen om värdet för kund. Balansskolan inom det förebyggande insatserna har utvärderats av Nestor forskning och utveckling. Utvärderingen påvisade goda effekter av verksamheten.

Affärsområde Omsorg och assistans













Ett stort och strukturerat arbete med att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet inom hela affärsområdet har påbörjats. Bland annat uppdateras det digitala ledningssystemet med processer och rutiner. Det, tillsammans med ett nytt egenkontrollprogram, ska säkra verksamheternas kvalitet. Arbetet med att implementera kartläggnings- och uppföljningsverktyget FUNCA (som syftar till att förebygga och minska utmanande beteende samt att förbättra delaktighet och självbestämmande) fortsätter. Utöver olika utvecklingsinsatser för dokumentation kommer affärsområdet att ingå i ett pilotprojekt tillsammans med omsorgsenheten för att införa IBIC (individens behov i centrum), ett behovsriktat och systematiskt arbetssätt med strukturerad dokumentation.

Affärsområde Familj och arbete

Resultatet av de kontinuerliga kundundersökningarna visar att kundtillfredsställelsen är hög inom affärsområdet. Under perioden har samtliga verksamheter jobbat aktivt med att ta fram och införa processer inom respektive verksamhetsområde. Att följa processen och jobba enhetligt ökar möjligheterna till en hög kvalitet. Trycket på de öppna serviceinsatserna är mycket högt oavsett om det gäller barn, ungdomar, föräldrar eller vuxna med missbruk och/eller psykisk ohälsa. Inom behandling har verksamheten kunnat följa de kunder som erbjudits onlinestöd via Skype och dessa har överlag känt sig mycket nöjda med den nya mötesformen. Andelen ungdomar som fått insats på MiniMaria och som är drogfria vid avslutad insats är stor. Det goda resultatet kan förklaras av verksamhetens erfarenhet att möta upp dessa ungdomar och en nära samverkan med Maria Ungdom.

Affärsområde Kultur- och fritid

Genomgående för affärsområdet är att alla verksamheter är efterfrågade av såväl kunder och medborgare som andra aktörer. Ett aktivt deltagande på seminarier, utbudsdagar och nätverksträffar breddar de olika verksamheterna som kontinuerligt vidgar sina nätverk, vilket i sin tur leder till utveckling och nya givande samarbeten. Fritidsgårdarna behåller sitt höga besökarantal och särskilda satsningar för flickor planeras i syfte att få en bättre balans mellan pojkar och flickor. Nacka musikskola har ett stort antal elever och genom engagerade lärare skapas ständigt nya spännande projekt. Musikskolan arbetar med att utveckla ett dokument för elevmedbestämmande.

Indikatorer	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019	Måluppfyllelse 2019
Minst ett kundnyckeltal per verksamhetsområde	  Delvis uppnått	 Delvis uppnått		
Antal registrerade kund- medborgarsynpunkter	 608	393	800	78,6 %
Verksamhetsområdets arbete med delaktighet och kundinflytande	  Uppnått	 Uppnått		
Aktuella och pågående samarbeten	  Ja	 Ja		
Sjukfrånvaro tjänstemän	 4,57 %	4,27 %	4 %	93,25 %
Sjukfrånvaro vård och omsorg	 7,97 %	8,64 %	7 %	76,57 %

Kundnyckeltal

Ett aggregerat kundnyckeltal för hela produktionsområdet saknas. Kundundersökningar genomförs i de flesta verksamheter och redovisas i samband med årsbokslutet. Bedömningen är att kund- och medborgarnöjdheten ligger på en hög nivå inom de flesta verksamheter. Ett utvecklingsområde är att hitta bra mätmetoder för kundtillfredsställelse i de verksamheter där mätningar av olika skäl är svåra att genomföra.

Kund och medborgarsynpunkter

Samtliga verksamheter inom produktionsområdet tar emot och hanterar synpunkter från kunder och medborgare kontinuerligt. Genom att identifiera förbättringsområden utvecklas verksamheter och delaktigheten för kunderna kan stärkas.

Jämfört med samma period 2018 så har registreringarna ökat något men når fortfarande inte målnivån. Ett flertal verksamheter har en god systematik för att hantera kundernas synpunkter. Det är dock ett kontinuerligt utvecklingsarbete att förbättra systematiken. Hanteringen av synpunkter behöver integreras än mer i det övriga kvalitetsarbetet för att snabbare kunna identifiera kvalitetsbrister och utvecklingsmöjligheter.

Klagomål på bemötande är fortfarande den vanligaste registreringen inom produktionsområdet vilket är naturligt i tjänsteintensiva verksamheter. Förslag och beröm från kunder och medborgare har ökat markant.

Delaktighet och kundinflytande

Hela produktionsområdet arbetar aktivt med kund- medborgarinflytande för att skapa delaktighet i välfärdstjänsterna. Alla verksamhetsgrenar arbetar kontinuerligt och målmedvetet med olika metoder och på olika sätt. Inom ett flertal områden är genomförandeplaner och individuella överenskommelser ett centralt stöd i det dagliga arbetet. Det finns även en mångfald av forum där kunder inbjuds till att ha inflytande, till exempel mat- och kvalitetsråd där synpunkter och förslag tas emot och uppmärksammas.

Socialpsykiatrins öppna verksamheter har regelbundna tankesmedjor tillsammans med kunderna där tankar, idéer och önskemål diskuteras. Omsorgsverksamheterna använder sig av andra metoder som Delaktighetsmodellen, en metod för att underlätta dialog mellan brukare och personal.

Ett annat sätt att skapa delaktighet är att involvera kunder i rekryteringsprocessen något som provats inom Nacka seniorcenter med mycket gott resultat. Detta är även aktuellt inom Affärsområde Omsorg och assistans. Affärsområde Kultur och fritid erbjuder olika former för delaktighet där bland annat fritidsgårdarna arbetar med Ungdomsfokus, en grupp av cirka 20 ungdomar som träffas regelbundet. Inom musikskolan arbetar eleverna med egna personliga

utvecklingsområden inom sitt instrument. Förebyggande insatser inom Affärsområde Familj och arbete bygger på coachning och vägledning och har sin grund i kundinflytande och självständighet. Inom särskilda boenden för äldre pågår ett utvecklingsarbete gällande individuellt anpassade aktiviteter och utevistelse.

Sjukfrånvaro

Redovisas under kap. 5

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.



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

Produktionsområdets lokalförsörjning är strategiskt viktig. Det handlar om befintliga lokalers skick och hur de nyttjas men också om framtida lokalförsörjning. Många av de nuvarande lokalerna är i behov av förnyelse och reovering. Produktionsområdet jobbar i samverkan med kommunens fastighetsförvaltning med att systematiskt gå igenom lokalerna för att åtgärda brister samt fördela ansvar och kostnader.

Den framtida lokalförsörjningen är en stor utmaning för hela Välfärd samhällsservice och i samband med Nackas tillväxt påverkas många verksamheters lokaler. Under det kommande året riskerar till exempel Nacka musikskola, fritidsgården 2:an och Fisksätra fritidsgård att bli av med sina nuvarande lokaler. Idag är det oklart om det går att hitta ersättningslokaler. Bedömningen är att samverkan med berörda myndigheter, stadsplanering och framtida byggherrar behöver utvecklas för att säkerställa lokalförsörjningen. Detta utifrån Nackabornas och verksamheternas behov av effektiva och funktionella lokaler.

Det är tydligt att framtida lokaler riskerar att bli betydligt dyrare än dagens och det är viktigt att jobba med samnyttjande och effektivitet. Den framtida hyresmodellen och ersättningsnivåerna kommer att vara avgörande för att lyckas med en god lokal försörjning.



Många verksamheter har en stor miljömedvetenhet vad gäller inköp av livsmedel och sortering av avfall. Inom ett antal verksamheter är det kunderna som är med och påverkar inköpen och ofta väljs miljömärkta, ekologiska och KRAV-märkta livsmedel. De nya upphandlingarna som gjorts inom livsmedelsområdet bedöms öka möjligheten att göra fler hållbara val inom ramen för den ekonomi som verksamheterna har. Inom idrottsdriften fortsätter bland annat satsningen på mer miljövänliga konstgräsplaner och mindre spridning av granulat i samarbete med enheten för fastighetsförvaltning och kultur- och fritidsenheten.

Rikt och aktivt kultur- och fritidsutbud

Den kommunala produktionen inom kultur och fritid fortsätter att ha en positiv utveckling av antalet besökare. Fritidsgårdarna genomförde under sommaren sin uppskattade sommarverksamhet där besökarna kunde välja mellan olika dagläger.

Kulturhuset Dieselverkstadens konsthall firar 30 års-jubileum vilket uppmärksammades i media och även har resulterat i flera spännande samarbeten bland annat med Etnografiska museet. I samband med invigningen av en ny konst- och kulturpromenad längs Saltsjöbanan transporterade ett gammalt Saltsjöbadståg tåg besökarna mellan konstverken. Musikskolans sångelever medverkade i det riksomfattande projektet Star for Life. Nacka musikakademi utökas med en start av Nacka musikakademi junior som är en ny linje för elever mellan 10 och 12 år.

En stor utmaning framöver är den framtida försörjningen av ändamålsenliga lokaler. Detta innebär en risk för att färre medborgare som kan medverka i verksamheterna. Det är framförallt Nacka musikskola som tillsammans med fritidsgårdarna påverkas under 2020.

Indikatorer	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019	Måluppfyllelse 2019
Positiv trend av besökare och deltagare i produktionsområdets kultur- och fritidsverksamheter	 Ja	 Ja		

2.3 Stark och balanserad tillväxt

Ett växande Nacka ställer fortsatt höga krav på Valfärd samhällsservice tjänster

Valfärd samhällsservice har en fortsatt stor efterfrågan på sina tjänster och har utökat marknadsandelarna mer eller mindre inom samtliga affärsområden. De fyra affärsområdena arbetar för att både i samverkan mellan områdena och inom respektive verksamhetsområde, på bästa sätt möta nya behov från såväl befintliga som nya kundgrupper och från myndighet. Ett exempel på nytt samarbete är att äldreomsorgen och Hälsoträdgården har inlett ett arbete för att skapa stimulerande utomhusmiljöer vid särskilda boenden för äldre, något som bidrar till ökad konkurrenskraft. Att vara flexibel och kunna ställa om befintliga verksamheter eller ta emot nya, är en av produktionsområdets styrkor. Det är också en förutsättning för att kunna växa med lokalsamhället. Viktigt är också att möta kunders efterfrågan på exempelvis digitala tjänster och nya kommunikationskanaler.

Affärsområde Äldreomsorg

Nacka seniorcenter är genom förnyad auktorisation för tre dagverksamheter för äldre, i nuläget den enda aktören inom Nacka kommuns kundval för dagverksamhet. Trenden pekar på ökat antal kunder inom den verksamheten. Det råder även en ökad efterfrågan på platserna i särskilt boende för äldre, både från kunder från kundvalet inom Stockholms stad och kunder från Nacka. För att möta aviserade behov av fler demensplatser har Nacka seniorcenter inriktningen att omvandla ytterligare vård och omsorgsplatser till platser för personer med demenssjukdom.

Affärsområde Omsorg och assistans

Området arbetar för att få ett bättre inflöde av nya kunder. Korttidsverksamheten har gjort ett stort effektiviseringsarbete genom att optimera gruppansättningar i verksamheten. Det har förbättrat belägningsgraden och lett till att målet med i snitt 10 belagda platser per dygn har uppnåtts. För att möta en fortsatt efterfrågan undersöks möjligheten att öppna ytterligare en

korttidsverksamhet, förslagsvis ett helgkorttids i kombination med korttidstillsyn (fritids). Daglig verksamhet fortsätter att ta marknadsandelar och en ansökan har lämnats in för att bli godkänd utförare inom Värmdö kommuns LOV för daglig verksamhet, vilket tros ge effekt på sikt. I och med upphandlingen av grupp- och servicebostäder som genomförts, kommer affärsområdet att utökas med tre nya verksamheter och därmed fler nya kunder i januari 2020. Totalt innebär det drift av totalt 11 grupp- och servicebostäder från 2020.

Affärsområde Familj och arbete

Trycket på flera av tjänsterna inom affärsområdet är fortsatt högt och antalet kunder har ökat markant jämfört med 2018. Verksamheter med kundval är stabila och levererar bra resultat både i form av intäkt och nöjda kunder. Genom ett aktuellt projekt inom tjänstedesign görs en satsning för att identifiera konkreta tekniska steg som behövs för att kunna fortsätta utveckla digitala möten. Socialpsykiatri har under året tagit över två nya boenden. Av alla kunder inom boendestöd eller på gruppboenden med inriktning socialpsykiatri, har affärsområdet idag en majoritet av alla kunder inom Nacka kommun.

Affärsområde Kultur och fritid

Inom de flesta av affärsområdets verksamheter ökar antalet besökare kontinuerligt, vilket bland annat är ett resultat av målgruppsanpassat arbete med information och marknadsföring i olika kanaler. För att nå ut till de målgrupper som ännu ej besöker fritidsgårdarna används exempelvis riktad marknadsföring i sociala media. Nacka musikskola utökar sin verksamhet i och med start av Nacka musikakademi junior där 16 elever är antagna. Idrottsdriften sköter vardagsdriften av idrottsanläggningar som besöks av drygt en miljon Nackabor. Samtidigt används den befintliga organisationen för att ta extra uppdrag utifrån kommunens behov (till exempel praktisk hjälp vid EU-valet) vilket genererat ett överskott. Fastighetsservice är en efterfrågad och uppskattad tjänst. De har hittat ett sätt att mäta kostnadseffektivitet vilket är värdefullt för att kunna påvisa att de är prisvärda i jämförelse med andra entreprenörer.

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.

Indikatorer	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2019	Måluppfyllelse 2019
Uppnår budget	—	■ Nej		
Beläggningsgrad	—			

3 Ekonomiskt resultat

Välfärd samhällsservice visar för perioden januari - augusti 2019 ett utfall på -1,5 miljoner kronor, vilket är en stor förbättring jämfört mot samma period förra året, då utfallet uppgick till -7,4 miljoner kronor. Utfallet innebär en negativ avvikelse mot budget med 6,1 miljoner kronor.

En stor del av den positiva förbättringen jämfört med samma period föregående år finns inom Affärsområde Omsorg och assistans. Även Affärsområde Äldreomsorg visar en förbättring. Intäkterna för Välfärd samhällsservice har ökat med 3 procent jämfört med samma period förra året. Detta trots att biblioteken inte längre finns inom produktionsområdet, vilket medfört en stor intäktsminskning. Intäktsökningen beror framförallt på att två nya gruppboendestäder (LSS) och två nya gruppboendestäder (SOL) tillkommit.

Personalkostnaderna har påverkats positivt av att personalomkostnadspåslägget differentierats och hamnat på en mer rimlig nivå. Dock är sjuklön, i likhet med förra året, en betydande kostnadspost. Vid sjukdom behöver vikarier till största delen tas in, vilket ger en merkostnad för lön. Sjuklönen medför för perioden en negativ budgetavvikelse på 6,8 miljoner kronor. Arbete med att minska sjukfrånvaron pågår, men viss nivå av sjukfrånvaro är omöjlig att eliminera eftersom sjuknärvaro inom vård- och omsorgsverksamheter inte är förenligt med patientsäkerhet.

Utöver arbete med att minska sjukfrånvaro (som beskrivs vidare under rubrik 5) pågår ett fokuserat arbete med ett flertal olika åtgärder. Särskilt fokus ges till arbete med att mer effektivt använda den flexibla arbetstidsmodellen inom samtliga vård- och omsorgsverksamheter. I och med att personalkostnaderna uppgår till över 80 procent av den totala kostnadsmassan ger finjusteringar i resursplanering möjlighet till besparingar.

Den tidigare sänkningen av årsprognosen med 8,9 miljoner kronor bedöms dessvärre inte är vara tillräcklig. En ytterligare sänkning med 2 miljoner kronor behöver göras. Den nya årsprognosen uppgår då till -2 miljoner kronor.

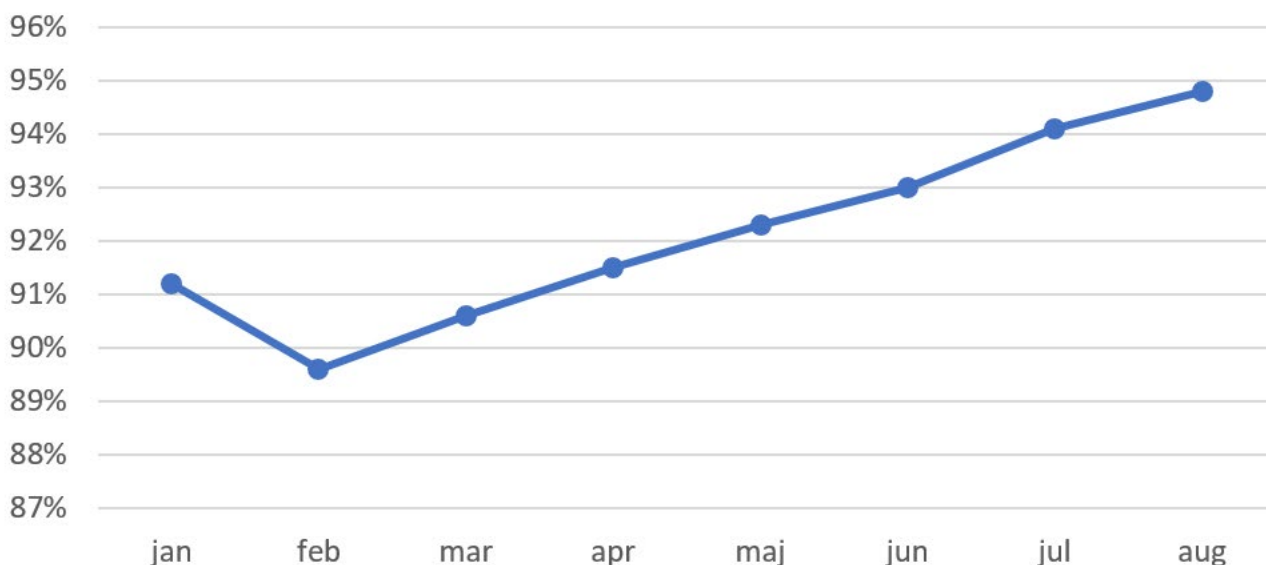
Prognosförändringen är gjord utifrån en bedömning av de åtgärdsplaner som finns upprättade (se rubrik 6). I åtgärdsplan har tidigare under året ingått en förväntad hyreskompensation på 3,9 miljoner. Den har nu tagits bort och detta är en av huvudorsakerna till att prognosen justeras ner. Välfärd samhällsservice har flera års tid framhållit att det hyrespåslag som Enheten för fastighetsförvaltning påfört hyrorna är för högt. För 2018 räknades fram en "överhyra" på 3,9 miljoner kronor och diskussioner om eventuell återföring av denna "överhyra" har förts. Bedömningen är i nuläget att någon sådan kompensation inte kommer att erhållas för 2019 och därmed tas denna post nu bort från prognosen.

Trots en förbättring sedan samma period förra året återfinns de större negativa budgetavvikelserna, liksom tidigare, inom affärsområdena Äldreomsorg samt Omsorg och assistans.

Affärsområde Äldreomsorg har ett resultat på -4,7 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse på -7 miljoner kronor. Resultatet har påverkats negativt av en betydligt lägre beläggningsgrad jämfört med budget i början av året.

Dock visar beläggningsgraden en positiv trend för året. För hela perioden januari – augusti uppgår verklig beläggningsgrad till strax under 95 procent av budgeterad beläggningsgrad. Olika orsaker ligger bakom denna positiva trend. Auktorisation till Stockholms stads kundval under årets första tertiäl har haft en stor effekt. Även arbetet med anpassning av utbudet till fler boendeplatser för personer med demens, vilket är det som kunderna efterfrågar, har påverkat beläggningsgraden positivt.

Akkumulerad beläggningsgrad jämfört med budget januari - augusti 2019



Positivt är också att trenden gällande kunder inom dagverksamhet är stigande och för perioden januari till augusti över budget.

En minskning av intäkter inom Nacka seniorcenter medför inte med automatik motsvarande minskning av personalkostnader. Att helt anpassa personalstyrkan efter beläggningsgraden är dessvärre inte möjligt, bland annat beroende på att lokalerna inte är optimalt utformade för verksamheten. Ett halvfullt våningsplan kan kräva samma bemanning som ett fullbelagt. Bestämmelser i Socialtjänstlagen tydliggör att kommunerna har ett ansvar för att ha personal som kan komma utan dröjsmål om de boende behöver hjälp. Vidare står att den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa. Detta är orsaken till att lägre beläggningsgrad och även beläggning med lägre checkar än budgeterat inte i motsvarande mån kan mötas av skyndsamt sänkning av personalbemanningen.

Av samma anledning gick inte den sent aviserade indragningen av stimulansmedel att möta med motsvarande neddragning av bemanning. Särskilt svårt har det varit att dra ner på de delar av stimulansmedlen som används för ökad nattbemanning på demensboenden eftersom detta är ett krav från myndigheten. Därför medförde en stor del av det budgeterade, uteblivna stimulansmedlen om 3,9 miljoner kronor en negativ budgetavvikelse.

En annan svårighet när det gäller att anpassa bemanningen till checknivåer är vid palliativ vård. Omvårdnadsbehovet för kunder i livets slutskede är större än vad som motsvaras av checkersättningen. I och med att insatserna ofta är spridda över flera avdelningar inom verksamheten är det ofta inte möjligt att anpassa bemanningen för att helt uppgå till det antal timmar som motsvaras av checken. Under perioden har det funnits ett omfattande behov av palliativ vård och detta har påverkat resultatet negativt.

Under perioden har seniorcenter Talliden tilldelats en varning av Äldrenämnden för brister rörande patientsäkerhet. Ett stort antal förbättringsåtgärder har genomförts utifrån den omfattande åtgärdsplan som krävts. Detta arbete har genom omfördelning av resurser inom affärsområdet kunnat genomföras utan att medföra stora extrakostnader.

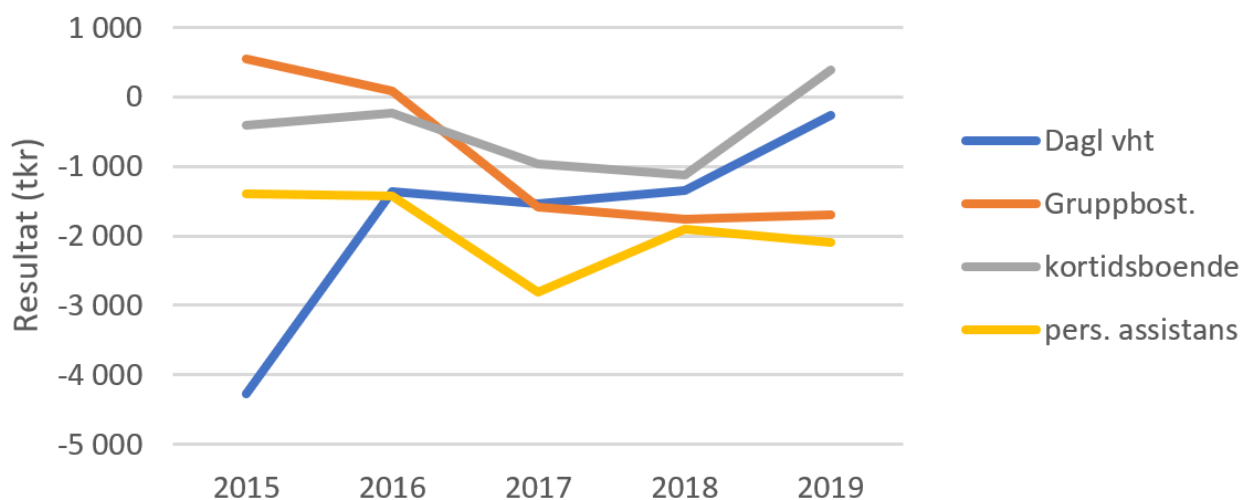
Svårigheterna med att rekrytera sjuksköterskor har inneburit att kostnaderna för inhyrd personal fortfarande är hög. En åtgärd för att minska denna kostnad har varit rekrytering av två ambulerande sjuksköterskor. Detta förväntas ge en positiv effekt på såväl kvalitet som på kostnader genom en mer hållbar organisation med minskat behov av inhyrda tjänster.

Nyligen har aviserats om nya stimulansmedel med möjlighet att söka under tertiäl 3. Detta besked tas emot mycket positivt i och med att dessa medel skulle kunna bidra till att täcka delar av verksamheten som i nuläget är utan finansiering.

Affärsområde Omsorg och assistans visar ett resultat på -2,2 miljoner kronor, vilket är en negativ budgetavvikelse på 2,7 miljoner kronor. Utfallet är 3,3 miljoner bättre än för samma period 2018. Den positiva ekonomiska utvecklingen för daglig verksamhet och korttidsboende fortsätter. En kombination av åtgärder, framförallt effektivare styrning av bemanning, samt ändring av checkkonstruktion har givit bra resultat.

För personlig assistans noteras en fortsatt negativ trend medan den negativa trenden för gruppboende börjar plana ut.

Utfall januari - augusti AO Omsorg och assistans
2015-2019



För perioden januari - augusti visar gruppboende och personlig assistans större negativa budgetavvikelser. Övriga verksamhetsområden visar i stort sett budget i balans.

Gruppboendena har drabbats av ökade personalkostnader på grund av kunders ökande omvårdnadsbehov och kunder som inte är på daglig verksamhet och därmed kräver mer resurser på gruppboenden. Stor anledning till det ökande omvårdnadsbehovet är att många av kunderna blir äldre. Ersättningskonstruktionen för gruppboende bygger på checkersättning för ett normalläge vilket innebär att ersättning inte erhålls för tillfälligt ökat stödbehov. Ett större arbete har genomförts för att bättre anpassa bemanningen till checkersättningen. Vissa effekter har noterats, men förväntningen är en större effekt under årets sista tertiäl.

För personlig assistans beror avvikelser framförallt på att ersättningen inte täcker verksamhetens kostnader fullt ut. I början av året gjordes en genomlysning som visade att förutsättningar för att driva ledsagning och avlösning i kommunal regi med ekonomiskt resultat i balans under rådande

förutsättningar var dåliga. Från och med 2019 går därför Valfärd samhällsservice ur detta kundval och förhoppningen är att en renodlad verksamhet med personlig assistans blir lättare att driva med ekonomiskt utfall i balans.

Affärsområde Familj och arbete visar en positiv budgetavvikelse på 2,1 miljoner kronor för perioden. De flesta verksamheter inom affärsområdet har ett bra resultat. Samtliga verksamheter med kundval har haft en mycket stor efterfrågan. Effektivt nyttjande av personalresurser har medfört att nya uppdrag kunnat utföras med befintlig bemanning. Inom socialpsykiatri har en fortsatt effektiv användning av flexibel arbetstidsmodell gett ett gott resultat.

Affärsområde Kultur och fritid visar en positiv budgetavvikelse på 1,8 miljoner kronor. Större delen av verksamheterna bidrar till denna positiva avvikelse bland annat genom att tillfälliga vakanser och även utökade uppdrag kunnat fyllas med befintlig personal.

Undantaget är Diesilverkstaden som visar en negativ budgetavvikelse för perioden. Främsta orsaken till avvikelsen är att verksamheten stått för samtliga overheadkostnader för hela inhyrda lokalen, trots att delar av dessa kostnader borde ha burits av andrahandshyresgäster. Diskussion kring fördelningsmodell för detta pågår sedan länge med enheten för fastighetsförvaltning

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2019			Ack budget 2019		Helår budget och prognos 2019		
	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget netto	Budget-avvikelse	Budget netto	Prognos netto	Prognos avvikelse
Staber	1 011	-991	20	245	-225	0	0	0
AO Familj och arbete	60 022	-57 361	2 661	607	2 054	1 334	2 334	1 000
AO Kultur och fritid	67 745	-65 070	2 675	874	1 801	1 696	1 696	0
AO Omsorg- och assistans	86 762	-88 919	-2 157	565	-2 722	1 907	-1 893	-3 800
AO Äldreomsorg	172 090	-176 836	-4 746	2 213	-6 959	3 963	-4 137	-8 100
Summa	387630	-389177	-1547	4504	-6051	8900	-2000	-10900

4 Investeringar

Under perioden januari - augusti 2019 upparbetats 0,5 miljoner kronor som kommer att aktiveras under tertial 3. Dessa investeringar rör framförallt inköp av möblemang till äldreomsorgen. En investeringsram på 2,5 miljoner kronor finns för 2019. Det är inte troligt att hela detta belopp kommer att användas under 2019.

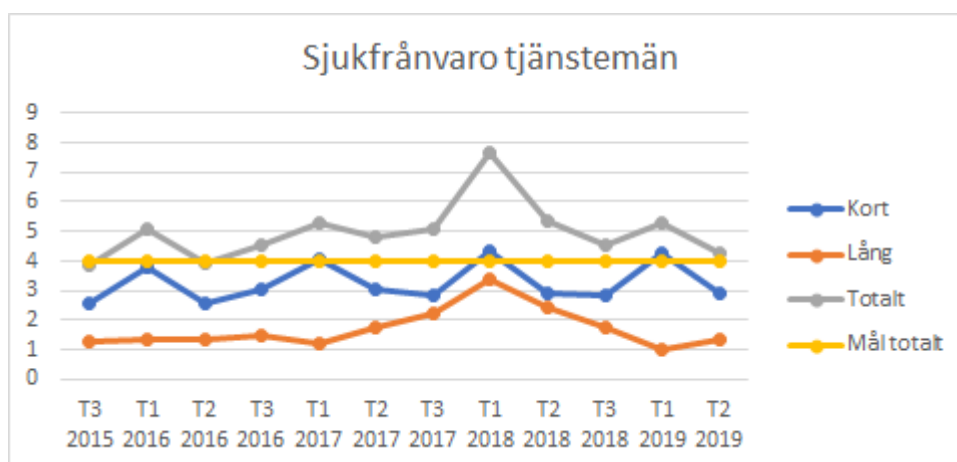
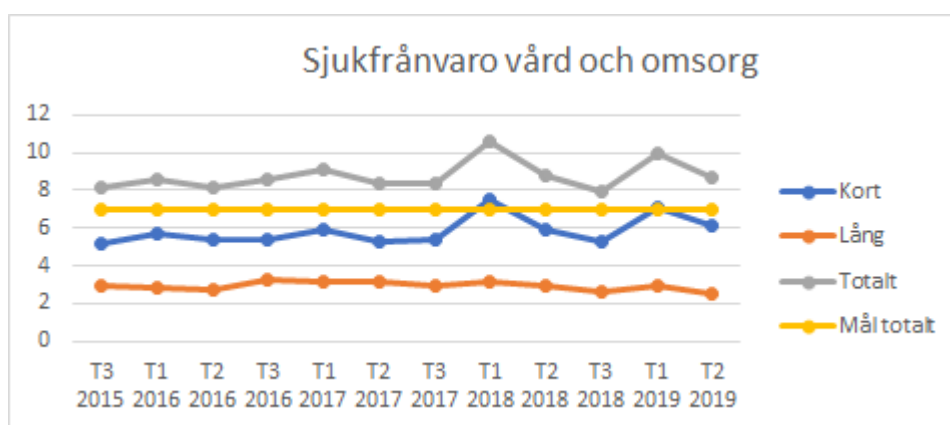
5 Sjukfrånvaro bland nämndens/verksamhetens medarbetare

Jämfört med tertial 2 2018 har den totala sjukfrånvaron minskat. Sjukfrånvaron ligger dock fortfarande högre än målvärdena, främst inom vård- och omsorg.

Flera verksamheter har sänkt sina sjuktal jämfört med förra året och många har arbetat systematiskt med arbetsmiljöfrågorna. De har bland annat lyft frågorna på arbetsplatsträffar och i verksamhetsdialoger, genomfört hälsosamtal och haft tidiga kontakter med medarbetare som är hemma sjuka. Många arbetar också intensivt med rehabiliteringsprocessen vilket resulterat i minskade långtidssjukskrivningar.

Bland annat socialpsykiatrin samt Natt-och larmpatrullen visar en negativ utveckling jämfört med samma period förra året, dessa verksamheter kommer att få extra stöd. Det är generellt angeläget att chefer fortsätter arbeta förebyggande med tidiga insatser för att kartlägga och sänka sjukfrånvaron samt lära av varandras erfarenheter och framgångar.

Under vintern 2019/20 kommer produktionsområdet att genomföra ett övergripande arbete med syfte att minska sjukfrånvaron. Arbetet med att identifiera relevanta och prioriterade insatser inleds i den strategiska ledningsgruppen under tertial 3.



6 Åtgärdsplan

Åtgärdsplan Valfärd samhällsservice - tertial 2-bokslutet	(TKR)
Budgetavvikelse	-6 052
Ej bokfört på perioden	734
Bedömda budgetavvikelser september-december 2019	
Sjuklön och övriga personalkostnader som ej kunnat budgeteras	-4 500
Uteblivet stimulansmedel affärsområde seniorcenter	-2 000
Intäktsbortfall orsakat av tomplatser	-1 000
Förändring villkor överenskommelser efter budgetering	-1 000
Nettot av diverse mindre poster	-2 800
Ökade kostnader inhyrd personal på grund av rekryteringssvårigheter	-511
Gruppbosträder - ej budgeterad dagersättning p g a för stor osäkerhet vid budgeteringstillfället	300
Summa bedömda budgetavvikelser september-december	-11 511
Åtgärdsplan med bedömd effekt för perioden september-december 2019	
Allmänna åtgärder	
Fortsatt fokus på uppföljning av åtgärdsplansarbete	-
Fortsatt arbete för att minska sjuklönekostnaden	-
Utveckling av tjänster och utbud identifieras och följs upp kontinuerligt.	-
Affärsområde Äldreomsorg	
Anpassning av fördelningen somatiska och demensplatser för att tillgodose det ökade behovet av demensplatser	-
Ansökan nyligen aviserade stimulansmedel	1 500
Ökning checkintäkt befintliga kunder, inkl ökad dagersättning	1 300
Effektivare användning av flexibel arbetstidsmodell	700
Ej tillsättning av vakanta tjänster	200
Affärsområde Omsorg och assistans	
Effektiverad användning av flexibel arbetstidsmodell	700
Diverse	400
Affärsområde Familj och arbete	
Ej tillsättning av vakanta tjänster	600
Fortsatt ökade intäkter kundval	300
Effektiverad användning av flexibel arbetstidsmodell	200
Affärsområde Kultur och fritid	
Personalförändringar	250
Totalt belopp åtgärdsplan 2019	6 150