

Kvalitetsberättelse år 2012

För Vård och omsorg

Elisabet Olsson, 2013-03-01



Östra Göinge
kommun

Innehållsförteckning

Kvalitetsberättelse år 2012	1
1 Sammanfattning	3
2 Övergripande mål	3
3 Organisatoriskt ansvar	4
4 Struktur för uppföljning	4
5 Åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet	4
5.1 Äldreomsorg	4
5.1.1 Klagomål och synpunkter	5
5.2 Verksamhet enligt LSS	5
5.2.1 Riskanalyser	6
5.2.2 Klagomål och synpunkter	6
5.2.3 Lex Sarah	6
6 Förebyggande arbete	6
6.1 Äldreomsorg	6
6.2 Verksamhet enligt LSS	7
6.3 Öppen verksamhet, frivilligverksamhet	7
7 Projekt	7
7.1 Äldreomsorgen	7
7.2 Handikappomsorg	8
8 Interna granskningar	8
8.1 Äldreomsorg	8
8.2 Verksamhet enligt LSS	8
9 Externa granskningar	8
10 Resultat	9
10.1 Äldreomsorg	9
10.1.1 Öppna jämförelser	9
10.1.2 Brukarundersökning	9
10.1.3 Nattfastemätning hösten	9
10.2 Verksamhet enligt LSS	10
10.2.1 Brukarundersökning och verksamhetsuppföljning	10
11 Mål för kommande år	11
11.1 Övergripande resultatmål	11
11.2 Äldreomsorg	11
11.3 Verksamhet enligt LSS	12

1 Sammanfattning

Omsorgs- och utbildningsutskottet har beslutat om nya Kvalitetskrav och mål för vård och omsorgsboende för äldre. Kvalitetskraven utgår från den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

Ett nytt verksamhetssystem, Treserva, för ärendehantering och dokumentation har införts under hösten. Inom hemtjänsten har Intraphone, ett tidsregistreringssystem, införts, vilket lett till en kvalitetsäkring i verksamheten.

Nattfastemätningen som genomfördes i september visade att den genomsnittliga nattfastan i kommunen är 13,5 timmar. Enligt kommunens lokala riktlinjer bör en vårdtagares nattfasta vara max 11 timmar. För att korta nattfastan ska extra mellanmål på kvällen eller en tidig förfrukost erbjudas vårdtagare på särskilt boende.

Öppna jämförelser visar att äldreomsorgen kan förbättra sig inom området Inflytande och delaktig. På de särskilda boendena bör även måltidsmiljö och utemiljö göras trivsammare och möjligheterna till aktiviteter både inomhus och utomhus förbättras.

Den dagliga verksamheten har tillsammans med Stenforsaskolan arbetat i ett teaterprojekt som utmynnade i en mycket uppskattad föreställning på Folkets hus i Sibbhult. Det var tre föreställningar inbokade men det var så populärt att det bokades in två föreställningar till.

Under våren 2012 gjordes en brukarundersökning inom den dagliga verksamheten och gruppboende/serviceboende. Resultaten visade att brukarna är nöjda med verksamheterna. Områden som kan förbättras är brukarnas inflytande och delaktighet. Uppföljningen av verksamheterna visade på flera förbättringsområden bl.a. avvikelsehantering och genomförandeplaner.

2 Övergripande mål

Verksamheten Vård och omsorg omfattar äldreomsorg och insatser till personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS samt hälso- och sjukvården.

Kommunens inriktningsmål är att

- Alla insatser utgår från individen och leder till att han eller hon kan leva ett så självständigt liv som möjligt.
- Anhöriga och närstående ska uppleva att stödet som ges möter just deras specifika behov och situation.
- Det är den enskilde eller dess företrädare som inom ramen för gällande lagstiftning avgör valet mellan alternativa insatser, samt har det avgörande inflytandet över genomförandet av beslutet som rör den enskilde.
- Individen upplever att det finns tillgång till information angående kommunala verksamheter och privata aktörer.

- Kommunens verksamheter ska samverka och samarbeta med andra vårdgivare, serviceföretag och frivilligorganisationer.

Kvalitetskriterier har fastställts för särskilt boende, korttidsvård, dagvård, ordinärt boende, bostad med särskild service, daglig verksamhet och personlig assistans.

3 Organisatoriskt ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för verksamheternas kvalitet och ska fastställa övergripande mål för kvalitetsarbetet och följa upp och utvärdera.

Verksamhetschefen ansvarar tillsammans med enhetscheferna för att kvalitetsarbetet genomförs ute i verksamheterna. Alla medarbetare har ansvar att aktivt delta i kvalitetsarbetet.

4 Struktur för uppföljning

Verksamhetsuppföljning görs av kvalitetsutvecklare, enheten Utvecklingsstöd & Ärendehantering tillsammans med kommunens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

I verksamhetsuppföljning ingår:

- Brukarundersökningar.
- Möten och besök i verksamheten, uppföljning av rutiner mm.
- Uppföljning av dokumentation, biståndsbeslut och genomförandeplaner.
- Analys av Öppna jämförelser.
- Utredningar av Lex Sarah-rapporter
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.

5 Åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet

5.1 Äldreomsorg

Övergripande

- Nya Kvalitetskrav och mål för vård och omsorgsboende för äldre har beslutats av Omsorgs- och utbildningsutskottet som ska gälla from 2013-01-01.
- Nattfastemätningar har utförts på samtliga boende under hösten.
- Ett nytt verksamhetssystem, Treserva, för ärendehantering och dokumentation har införts under hösten.
- Rutinen för avvikelshantering har reviderats
- Nya tillämpningsanvisningar för taxor och avgifter inom äldre- och handikappomsorgen har beslutats av Omsorgs- och utbildningsutskottet.

Västanvid

- Samtliga genomförandeplaner har följts upp under året.
- Samtliga boende har fått en bedömning av rehabiliteringsbehov.
- Personalen har fått utbildning i SoL-dokumentation och i Treserva.
- Rutiner har reviderats löpande.

Skogsbrynet

- Genomförandeplan finns för alla boende på Skogsbrynet, där den enskilde är delaktig och i vissa fall dennes anhöriga/God Man.
- All personal har gått utbildning i ergonomi och lyftteknik samt Treserva.
- Utbildat sjuksköterska, enhetschef samt två vårdpersonal i att arbeta med och registrera i BPSD (Beteendemässiga och Psykiska Symptom vid Demens).
- Personal har deltagit i en fokusgrupp för att diskutera den nationella värdegrunden.

Hemtjänsten

- Kvalitetskriterierna och genomförandeplanerna har följts upp
- Intraphone, ett tidsregistreringssystem, har införts from 2012-10-01, vilket lett till en kvalitetsäkring i verksamheten.
- Förbättringsarbete via lean har pågått under året både på lednings- och medarbetarnivå.
- Rutinerna har reviderats löpande.
- Personalen har fått utbildning i Klartext (socialdokumentation), Treserva och Intraphone.
- Alla hemtjänstgrupper har samordnare.
- Veckobrev till alla medarbetare inom hemtjänst påbörjades i dec 2012 för att säkerställa att samtlig personal får en enad information från enhetschefer.

5.1.1 Klagomål och synpunkter

Under året har sex synpunkter/klagomål registrerats och en positiv synpunkt om hemtjänsten. En synpunkt inkom från person som var anonym och har inte besvarats. Övriga fem klagomål/synpunkter har besvarats. De besvarade klagomål avsåg svårigheten att få kontakt med arbetsterapeut, långa väntetider på hjälpmedel, att hemtjänsten inte kommer på avtalade tider eller uteblir och lång väntan på beviljad korttidsplats.

5.2 Verksamhet enligt LSS

- Nya riktlinjer för Ledsagarservice LSS/SoL beslutades av Omsorgs- och utbildningsutskottet i januari.
- Samtliga genomförandeplaner har följts upp under året.
- Brukarna på Lärkan har varsin levnadsberättelse som de har gjort tillsammans med sin kontaktman. Arbetet med levnadsberättelser är påbörjat på Änglagård.
- På Änglagård och Lärkan har boendemöten genomförts en gång i veckan. Vid dessa möten framför brukarna synpunkter på boendet samt kommer med förslag på aktiviteter.
- Brukarråd har genomförts på alla enheter inom den dagliga verksamheten en gång per månad.
- Personalen har under året erhållit utbildning om olika diagnoser.
- Under året har serviceboendet på Brobyvägen förändrats på så sätt att en ny boende har tillkommit och att personalen utökats med två tjänster.
- Personalen på gruppboendet Källgatan har förstärkts med socialpedagoger, sjuksköterska och teckenspråkstolkare.

- Personal som arbetar på gruppboendet Källgatan har fått utbildning i teckenkommunikation under hela året och får det även 2013. Detta innebär en stor kvalitetsförbättring för brukare som är beroende av en bra teckenkommunikation.
- Under 2012 har all personal fått utbildning i Klarspråk. Utbildningen syftade till att ge bättre kunskaper i social dokumentation samt i arbetet med genomförandeplanerna. Personal har även fått utbildning i det nya verksamhetssystemet Treserva.
- Rutiner har reviderats.

5.2.1 Riskanalyser

Risikanalyser har gjorts med anledning av

- neddragning av tjänst på serviceboendet Änglagård (december).
- sammanslagning av plan 1 och 2 på gruppboendet Verkstadsgatan (december).

5.2.2 Klagomål och synpunkter

Under året har en synpunkt/klagomål mottagits och besvarats. Synpunkten avsåg bemötande inom den dagliga verksamheten.

5.2.3 Lex Sarah

Under året har en rapport om missförhållanden utretts inom verksamheten personlig assistans.

6 Förebyggande arbete

6.1 Äldreomsorg

- Kostnadsfri avlösning i hemmet upp till 12 timmar per månad infördes efter beslut i omsorgs- och utbildningsutskottet i februari.

Västanvid

- Senior alert, alla boende går igenom och bedömning görs och vid behov åtgärder, var 6:e månad i kundteam och ledningsteam och registreras.
- Samarbetet med frivilligorganisationer, Röda Korset, läser tidning en gång/vecka, går ut på promenader. Gudstjänster och träffpunkt hålls av kyrkan.
- Alla högtider och vår- och höstfest firas. Glimåkra Folkhögskola lussade.
- Alltid trevligt dukat till måltider. Västanvid vann dukningstävlingen för 2012.
- Gemensam fikastund varje dag och gör skillnad mellan vardag och helg.
- Anhörigmöte hölls i september.

Skogsbrynet

- Sjuksköterskorna har arbetat med att registrera alla boende i Senior alert.
- Vi har anordnat julfest med körsång för de boende. Midsommarfirande i vanlig ordning samt regelbunden underhållning och aktiviteter minst två gånger i veckan.
- Anhörigträff i november med information om BPSD samt hur personalen arbetar på Skogsbrynet.
- Aktivt arbete med att göra trevliga mellanmål samt förgylla middagsstunden för de boende. Lördagsmys och fredagsmys är regelbundet förekommande.

6.2 Verksamhet enligt LSS

- Inom den dagliga verksamheten har kommunens dietist under året arbetat med grupperna för att förbättra kosten ur ett hälsoperspektiv och tillsammans med sjuksköterska och arbetsterapeut ordnat med morgongymnastik.
- Den dagliga verksamheten har under hösten 2011 och våren 2012 arbetat tillsammans med Stenforsaskolan i ett teaterprojekt som utmynnade i en mycket uppskattad föreställning på Folkets hus i Sibbhult. Det var 3 föreställningar inbokade men då det var så populärt bokades det in två föreställningar till.
- Fritidsgruppen, med personal från de alla LSS-boenden, har under året planerat och genomfört en höst och en vårfest.
- Änglabladet upprättas en gång i månaden av Änglagårds personal efter synpunkter och förslag från brukarna. Aktiviteterna som erbjudits under året har varit både utflykter och aktiviteter på boendet såsom hälsokvällar och spelkvällar (exempelvis wii). Aktiviteterna finns för både brukarna på Änglagård och på övriga boenden i kommunen, men det finns även möjlighet för andra brukare att anmäla sig.

6.3 Öppen verksamhet, frivilligverksamhet

- Beslut togs av Omsorgs- och utbildningsutskottet att permanenta Fixar- (Malte)tjänsten, som skall hjälpa äldre med enklare sysslor i hemmet.
- 2012 var EU:s temaår för aktivt åldrande. Satsningen på att utbilda frivilliga ”livscoacher” inom Passion för livet har slutförts. Passion för livet fokuserar på egenmakt att förändra sin livsstil inom 4 områden; säkerhet, sociala nätverk, mat och dryck, kropp och rörelse.
- Under Seniorveckan genomfördes träffar med tema säkerhet på fyra orter tillsammans med säkerhetssamordnare, räddningstjänsten, arbetsterapeut, rehabassistent, dietist, äldrepedagog, frivilligsamordnare, biblioteken, Länsförsäkringar samt pensionärsföreningarna.
- En gladgymnagrupp har startats på Skogsbrynet, en aktivitet som skapar social gemenskap.
- Studiecirklar i Passion för Livet är genomförda i Knislinge och Hjärsås av våra ”livscoacher”.
- Kommunen har deltagit i det nationella projektet Läskraft! i samarbete med biblioteket och Silviasystrarna. Två nya frivilliga läser nu regelbundet på Lindgården och Skogsbrynet.
- Inom nätverket Frivillig i Göinge har en grupp med intresse för integrationsfrågor bildats. Gruppens inriktning är integration ur ett medmänskligt perspektiv.

7 Projekt

7.1 Äldreomsorgen

- Måltidsprojekt - slutrapport redovisades i januari.
- Stimulansbidrag för 2011 för insatser inom vård o omsorg OU 2012-04-19, Kost och nutrition, demensvård, Vårdprevention
- Projekt med vårdhund på Skogsbrynet under perioden 3 oktober till 12 december

- Inom hemtjänsten pågår projekt för att förbättra personalkontinuiteten hos kund. Projektet leds av enhetscheferna tillsammans med extern verksamhetskonsult.
- Dagvårdsverksamheten Skogsglantan medverkar i Socialstyrelsens projekt som syftar till att få fram mer fakta om olika dagverksamheter som underlag för utveckling av indikatorer med avseende på kvalitet. Projektet varar till mars 2013.
- Projekt Tryggt och bekvämt boende för äldre pågår med mål att skapa fler trygghetsbostäder runt om i kommunen.

7.2 Handikappomsorg

- Projekt Unika kompetenser startades under hösten. Projektets syfte är att inspirera och informera potentiella arbetsgivare såväl inom kommunen som utanför att se fördelarna med att anställa personer med olika funktionsnedsättningar.
- Psykiatrisjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och dietist påbörjade under året ett hälsoprojekt med fokus på upplevd hälsa, motion och mat. Det är mycket inspirerande för verksamheterna, då brukarna har önskat mer kunskap om bra och nyttig mat. Projektet fortgår under 2013.

8 Interna granskningar

8.1 Äldreomsorg

- Brukarundersökning avseende boende i särskilt boende redovisades till omsorgs- och utbildningsutskottet i mars.
- Uppföljning av Lindgården, som drivs av Attendo Care AB påbörjades i december 2011. Uppföljningsrapporter har redovisats till omsorgs- och utbildningsutskottet under våren och början på hösten.
- Mätning av nattfastan på särskilt boende gjordes under september.

8.2 Verksamhet enligt LSS

- Uppföljning daglig verksamhet och bostad med särskild service gjordes våren och hösten 2012 och redovisades till omsorgs- och utbildningsutskottet i december tillsammans med brukarundersökning från våren 2012.

9 Externa granskningar

Socialstyrelsen

Socialstyrelsens har avslutat sitt inspektionsärende angående Västanvid.

Revisorer

Revisionsrapport Granskning av samverkan på äldreområdet angående rehabilitering.

10 Resultat

10.1 Äldreomsorg

10.1.1 Öppna jämförelser

Enligt öppna jämförelser har äldreomsorgen i Östra Göinge sämre resultat än medel för riket inom flera områden.

Verksamhet	Indikator	Andel nöjda Östra Göinge	Andel nöjda Riket
Hemtjänst	Möjligheter att påverka tider	58	60
	Hänsyn till åsikter och önskemål	83	85
	Möjligheter att framföra synpunkter eller klagomål	60	64
	Bemötande	75	75
	Trygghet	44	43
	Hemtjänsten i sin helhet	92	88
Särskilt boende	Möjligheter att påverka tider	45	56
	Hänsyn till åsikter och önskemål	71	79
	Bemötande	61	57
	Trygghet	40	49
	Trivsamt utomhus	55	70
	Måltidsmiljön	65	68
	Möjlighet att komma utomhus	42	59
	Sociala aktiviteter	43	60
	Boendet i sin helhet	77	80

Öppna jämförelser visar att äldreomsorgen kan förbättra sig inom området Inflytande och delaktig. På de särskilda boendena bör även måltidsmiljö och utemiljö göras trivsammare och möjligheterna till aktiviteter både inomhus och utomhus förbättras.

10.1.2 Brukarundersökning

Hösten 2011 gjordes en brukarundersökning inom särskilt boende. Undersökningen redovisades i mars 2012.

Enkätresultatet visar på förbättringsområden som social samvaro och aktiviteter, inflytandet över hur och när hjälpen och omvårdnaden ska ges samt personalens bemötande.

10.1.3 Nattfastemätning hösten

Nattfastemätningen som genomfördes i september visade att den genomsnittliga nattfastan i kommunen är 13,5 timmar. Detta är en ökning från förra årets mätning då den genomsnittliga nattfastan låg på 13 timmar.

Framförallt är det Skogsbyn som utmärker sig med en genomsnittlig nattfasta på över 14 timmar jämfört med förra året då de låg under 13 timmar. Både Lindgården och Västanvid har en något kortare nattfasta i år jämfört med förra året.

Enligt kommunens lokala riktlinjer bör en vårdtagares nattfasta vara max 11 timmar. För att korta nattfastan ska extra mellanmål på kvällen eller en tidig förfrukost erbjudas vårdtagare på särskilt boende.

10.2 Verksamhet enligt LSS

10.2.1 Brukarundersökning och verksamhetsuppföljning

Under våren 2012 gjordes en brukarundersökning inom den dagliga verksamheten och gruppboende/serviceboende.

Resultaten visar på att brukarna är nöjda med verksamheterna.

Verksamhet	Påstående	Andel nöjda
Daglig verksamhet	Jag är nöjd med min kontaktman.	73
	Personalen bemöter mig på ett bra sätt.	82
	Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.	76
	Personalen ger mig stöd så att jag kan göra det jag klarar själv.	73
	Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.	61
	Jag kan prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter om jag vill.	70
	Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.	73
	Bostad med särskild service	Jag är nöjd med min kontaktman.
Personalen bemöter mig på ett bra sätt.		89
Personalen tar hänsyn till mina vanor och önskemål.		89
Jag är nöjd med aktiviteter som erbjuds på mitt boende.		79
Jag är med och planerar min fritid.		68
Jag kan bestämma själv när jag vill äta.		68
Jag kan bestämma själv vad jag vill äta.		74
Jag är nöjd med mitt boende.		89

Enkätsvaren visar att deltagarna är nöjda med verksamheterna. Inom den dagliga verksamheten är det ”Aktiviteter och sysselsättning” som har lägre värden. För boendet har ”Maten” och ”Aktiviteter” lägre värden. Områden som kan förbättras är inflytande och delaktighet.

I december redovisades en uppföljning av bostad med särskild service och den dagliga verksamheten, där även patientjournaler och genomförandeplaner hade granskats. Uppföljningen visade på flera förbättringsområden bl.a. avvikelshantering och upprättande av genomförandeplaner. Åtgärdsplaner har upprättats av verksamheterna.

Under året har flera förbättringar gjorts:

- Personalutökning på Brobyvägen har inneburit en stor kvalitetsförbättring för brukarna och ökat deras möjligheter till både mer gruppaktiviteter och enskilda aktiviteter. Under sommaren har alla brukare som önskade en enskild aktivitet med personal blivit erbjudna detta vid ett eller flera tillfällen. Det upplevdes mycket positivt av alla, såväl brukare som anhöriga och gode män. Flexibiliteten har ökat, vilket märks av markant mer nöjda brukare, anhöriga och godemän.
- Personalens bredare kompetens, kunskap om metodarbete och diagnoser, har gett en högre kvalitet på arbetet med brukarna.

11 Mål för kommande år

11.1 Övergripande resultatmål

- År 2015 upplever den enskilde att den har inflytande över och delaktighet i såväl biståndsbedömning och beslut som fördelning, utformning och utförande av beviljade insatser inom överenskommen tidsram.
- År 2015 upplever den enskilde att information om det utbud av insatser och aktiviteter inom stöd och omsorg som tillhandahålls av kommunen, eller andra utförare, är lättillgänglig både när det gäller åtkomst och innehåll.
- År 2015 finns minst en träffpunkt i varje by som på ett naturligt sätt främjar social gemenskap mellan individer, grupper och åldrar och som drivs av eller i samverkan med frivilliga krafter.
- År 2015 är måltiderna och måltidssituationerna inom stöd och omsorg utformade i enlighet med brukarnas önskemål om god mat och social samvaro och bidrar därför till en upplevelse av hög livskvalité.

11.2 Äldreomsorg

Västanvid, särskilt boende

- Fortsätta förbättra den sociala dokumentationen.
- Utveckla kontaktmannaskapet.
- Fortsätta förbättra kontakten med anhöriga.
- Kvalitetssäkra användningen av inkontinenshjälpmedel.

Skogsbrynet, särskilt boende

- Alla boende som så behöver och samtycker till det ska bli registrerade i BPSD för att säkra kvaliteten i arbetet och för att öka möjligheten för den enskilde att känna välbefinnande.
- Alla boende ska bli registrerade i Senior Alert.
- Genomförandeplaner ska vara utförligt skrivna och den boende ska ha stort inflytande på hur och när de beviljade insatserna ska utföras.
- I övrigt ska vi uppfylla de Kvalitetskrav och mål som är gemensamma för vård och omsorgsboenden i Östra Göinge kommun.

Hemtjänsten

- Hemtjänsten ska bli bättre på att göra våra kunder delaktiga i planering av Hur och När beviljade insatser ska utföras.

- Fortsatt arbete med att öka kundtiden.
- Arbeta vidare med professionellt bemötande av våra kunder.
- Arbeta vidare på att få en organisation med En hemtjänst i Östra Göinge kommun.

Dagverksamheten Skogsglantan

- 100 % av gästerna ska få en meningsfull dag och känna välbefinnande när de vistas på Skogsglantan.
- 100 % av anhöriga ska känna sig trygga och nöjda med avlastningen på Skogsglantan.
- Vi ska arbeta förebyggande genom att 100 % av gästerna registreras i Senior Alert.

Öppen verksamhet

- Erbjuda Internetuppkopplingar på mötesplatser: kartläggning av befintliga mötesplatser med internetuppkoppling och nödvändiga åtgärder för full täckning
- Utveckla anhörigstödet till funktionsnedsattas anhöriga: anhörgcirkel för anhöriga till barn och ungdomar med neuropsykiatrisk problematik, fortbildning för personal som möter unga anhöriga
- Anpassat stöd till anhöriga: kvalitetssäkra avlastning i hemmet
- Lättillgänglig information om utbud av aktiviteter: skapa lättläst information

11.3 Verksamhet enligt LSS

- Fortsatt fokus på aktuella genomförandeplaner.
- Fortsätta arbeta med hälsoprojektet.
- Fortsatt fokus på individuella aktiviteter för brukarna.
- Fortsatt arbete med att hitta prisvärda aktiviteter för brukarna.