



Östra Göinge Kommun

Ansvarig Kommunstyrelsen	Upprättad av Elisabet Olsson	Berörda verksamheter Vård och omsorg Boende ,insatser i hem, LSS och Stöd	Fastställt datum 2012-05-24 § 36
Dokumentnamn Kvalitetsberättelse för år 2011			Diarienummer KS 2012/610.780

Sid 1/10

Kvalitetsberättelse för Vård och omsorg och Stöd år 2011



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Övergripande mål	4
Organisatoriskt ansvar	4
Struktur för uppföljning	4
Åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet	4
• Hemtjänsten	
• Särskilt boende	
• Daglig verksamhet, LSS	
• Gruppboendestad/serviceboende, LSS	
• Verksamheten Stöd	
• Kvalitetskriterier	
• Riktlinjer	
• Klagomål och synpunkter	
• Lex Sarah	
• IT-säkerhet	
• Utbildning	
Förebyggande arbete	6
• Nutrition	
• Anhörigstöd	
• Silviasystrar	
• Uppsökande verksamhet	
• Frivilligverksamhet	
• Hälsosamt åldrande	
• Cirkelledarutbildning "Passion för livet"	
• Utbildning av gympaledare	
• Hälsoprojekt på gruppboendet Verkstadsgatan 17	
• Verksamheten Stöd – Öppet forum	
Interna granskningar	8
• Särskilt boende	
• Hemtjänst	
Externa granskningar	8
• Socialstyrelsen	
• Revisorer	
• Öppna jämförelser	
• Kommunens kvalitet i korthet	
Resultat	9
• Särskilt boende	
• Hemtjänst	
Mål för kommande år	9
• Äldreomsorgen	
• LSS-verksamheten	



Sammanfattning

Under året har arbete påbörjats med ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningsteam infördes från den 1 november inom verksamheterna Vård och omsorg Äldreomsorg och Insatser i hem LSS och HSL. Syftet är att socialtjänst och hälso- och sjukvård ska integreras för att uppnå en bättre teamsamverkan och helhetssyn med kunden i fokus.

Kommunens anhörigstöd är under utveckling. Verksamheten Vård och omsorg har påbörjat utredning om hur avlastning i hemmet kan kvalitetssäkras. Avlastning i dagvård flyttade till nya lokaler i anslutning till Skogsbrynet.

På Källgatans gruppboende har fyra personer med fullvärdig teckenkommunikations kompetens anställts.

Inom Stöd har enheten Utredning Barn och Unga utbildat handläggarna i BBIC och har nu fått permanent BBIC-licens.

Med hjälp av stimulansmedel från Socialstyrelsen har en dietist varit anställd som måltidssamordnare för att under 2011 arbeta med att utveckla måltidssituationen och individanpassningen av kosten för de äldre.

Under året genomfördes ett utvecklingsprojekt för ökad samverkan med frivilliga. Nätverket "Frivillig i Göinge" bildades. 53 frivilliga har deltagit i frivilligutbildning, de flesta inom äldreomsorgen.

Två nya frivilligverksamheter har tillkommit, språkcafé och Läskraft, i samarbete med biblioteket. 13 lokala företagare deltar i "Frivillig i Göinge" genom att sponsra de aktiva frivilliga med rabatter i sina butiker.

Verksamheten har fått ett förnyat utredningsuppdrag gällande överenskommelse om samverkan med den ideella sektorn samt förutsättningar och resursbehov för en frivilligcentral.

De första uppföljningarna av kvalitetskriterier på äldreboenden och inom hemtjänsten har genomförts. Även biståndsbeslut och genomförandeplaner har granskats.

En brukarundersökning inom hemtjänsten färdigställdes våren 2011 och en brukarundersökning inom äldreboendena genomfördes hösten 2011.

Verksamheterna har upprättat åtgärdsplaner för att förbättra bl.a. genomförandeplaner och rutiner för hantering av avvikelser.



Övergripande mål

Verksamheten Vård och omsorg omfattar äldreomsorg och insatser till personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS. Verksamheten Stöd omfattar verksamheterna barn och unga, familjerätt, vuxna missbrukare, försörjningsstöd, stöd till barn och unga i förskola/skola, personlig assistans och socialpsykiatri.

De övergripande målen är att alla kunder ska känna sig trygga och ges en god omvårdnad och stöd till ett självständigt liv. Kvalitetskriterier har fastställts för särskilt boende, korttidsvård, dagvård, ordinärt boende, bostad med särskild service, daglig verksamhet, personlig assistans och ungdomsboende för ensam kommande flyktingbarn.

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.

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.

Åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet

Kommunstyrelsen beslutade i mars att ett kvalitetsledningssystem för verksamheter enligt SoL, LSS och HSL ska arbetas fram av en projektgrupp inom verksamheterna.

Verksamheterna Vård och omsorg omorganiserades fr. o m den 1 november 2011. Förändringen innebär att sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster tillhör respektive enhets ledningsteam. Syftet är att socialtjänst och hälso- och sjukvård ska integreras för att uppnå en bättre teamsamverkan och helhetssyn med kunden i fokus. Ledningsteamerna ska utgöra gemensam plattform för utveckling och kvalitetsarbetet i verksamheten.

Hemtjänsten

- Under året har uppsättning av nyckelgömmor fortsatt. Nyckelgömmor ska öka säkerheten vid hanteringen av kundernas nycklar.



- Kundpärmor har införts hos alla hemtjänstmottagare. Syftet är att förbättra kontakten mellan vårdtagare/anhöriga och personal.

Särskilt boende

- Minnenas trädgård på Skogsbrynet har invigts. Syftet är att öka de boendes möjligheter till utevistelse och vistelse i en stimulerande miljö.
- Hotellås har installerats på 2 avdelningar på Skogsbrynet. Syftet är att de boende ska känna trygghet och säkerhet i sin egen bostad.
- Nattfastemätningar har utförts på alla äldreboenden.
- Kvalitetsmöten 1 gång/ve har införts på Skogsbrynet.
- Skogsbrynet har på prov infört personalpool med 3 tjänster from oktober på Skogsbrynet. Syftet är att förbättra personalkontinuiteten.

Daglig verksamhet, LSS

- Genomförande-planerna är utförda med samtliga brukare och de har varit närvarande och delaktiga i utformningen.
- "Kommun-Store" har startats upp, vilket inneburit en större bredd av arbetsliknade och meningsfulla arbetsuppgifter.
- Brukare har bytt arbetsplatser efter egna önskemål och detta har skett i varierande omfattning. Några har lämnat köpta verksamheter i Kristianstad och på Medvind, vilket blivit möjligt för dem tack vare skapandet av "Kommun-Store", samt viss omstrukturering av Åvillans arbetsuppgifter.
- Några brukare har kommit ut på externa arbetsplatser- främst på deltid av sin totala dagliga verksamhet.
- Begreppen "Snicken" och "Gänget" är avskaffade från Dagecenter som numera heter Åvillans Aktivitetscenter, vilket är en mognare och värdigare benämning.

Gruppboende/serviceboende LSS

- Brukarmöte/husmöte har införts på gruppboendet Lärkan och serviceboendet Brobyvägen. Syftet är alla boende ska få inflytande över sin vardag på boendet.
- Arbetet med genomförandeplanerna har förändrats och det är kontaktsmannen som har ansvaret för att genomförandeplanerna är ett levande arbetsmaterial.
- På Källgatans gruppboende har fyra personer med fullvärdig teckenkommunikations kompetens anställts.

Verksamheten Stöd

- Enheten Utredning Barn och Unga har fått permanent licens på BBIC.

Kvalitetskriterier

- Inom verksamheten Stöd startades under hösten ett boende för ensam kommande flyktningbarn. Omsorgs- och utbildningsutskottet fastställde kvalitetskriterier i augusti.
- Reviderade kvalitetskriterier för ordinärt boende, hemtjänst, antogs av Omsorgs- och utbildningsutskottet i oktober, att gälla från med januari 2012. Syftet med nya kriterierna är att tydliggöra vilken kvalitetsnivå som hemtjänsten ska ha.
- Kvalitetskriterier för den nya dagvårdsverksamheten Skogsglantan inom äldreboenden fastställdes av Omsorgs- och utbildningsutskottet i december.

Riktlinjer

- Nya riktlinjer har antagits för anhörigstöd (KS 2011-04-04)
- Riktlinjer för ordinärt boende/hemtjänst har reviderats (OU 2011-10-20).
- Riktlinjer för nutrition inom äldre- och handikappomsorgen har antagits (OU 2011-11-17). Riktlinjerna utgör ramarna för nutritionsarbetet och klargör ansvarsfördelningen



för all berörd personal. Alla inom vård och omsorg har ett ansvar för nutritionen, men ansvaret ser olika ut i olika delar av organisationen. Utgångspunkten är att vårdtagaren har ett eget ansvar för sin kost och själv ska tillgodose sitt behov av näring. I de fall vårdtagaren inte själv kan ta ansvar för hela eller delar av näringstillförseln, har verksamheten skyldighet att tillgodose behoven.

Klagomål och synpunkter

- Under året har sju synpunkter/klagomål registrerats. Två av klagomålen avsåg Lindgården som drivs på entreprenad av Attendo Care AB
Två klagomål inkom från personer som var anonyma och har inte besvarats.
Tre klagomål/synpunkter har besvarats. De besvarade klagomål avsåg hemtjänst angående svarstiden vid larm, larmutrustning och möjligheten till hemtjänst när man har besök.

Lex Sarah

- Under året har två rapporter enligt Lex Sarah utretts. Ett ärende har anmälts till Socialstyrelsen.

IT-säkerhet

- Under året har vid fem tillfällen gjorts stickprovskontroller på händelseloggar i Omsorg VO.
- Användar- och behörighetskontroll har gjorts under hösten 2011.

Utbildning

- Omvårdnadslyftet – Östra Göinge har ansökt om stimulandsbidrag för att validera vårdpersonal som saknar omvårdnadsutbildning på gymnasienivå.
- All personal på Skogsbrynet har fått utbildningen Demens ABC.
- All personal på Änglagårds serviceboende har gått utbildning i OCD-tvångssyndrom.
- All personal på Källgatans gruppboende och Brobyvägens serviceboende har erhållit ART-utbildning.
- Personalen på Källgatans gruppboende har fått utbildning i teckenkommunikation.
- Personalen på Lärkans gruppboende har gått utbildning om att åldras med funktionshinder.
- Under året har även personal på gruppboende/serviceboende fått utbildning i konsten att hantera besvärliga människor, baskurs i psykiatri och i neuropsykiatriska funktionshinder mm.

Förebyggande arbete

- Nutrition
Med hjälp av stimulansmedel från Socialstyrelsen anställdes en dietist som måltidssamordnare för att under 2011 arbeta vidare med att utveckla måltidssituationen och individanpassningen av kosten för de äldre. Inom ramen för projektet har genomförts olika aktiviteter för att stärka kostombuden i deras roller, ge kompetensutveckling till sjuksköterskor, främja ökat samarbete kring de äldres mat och måltider samt att korta nattfastan.
- Anhörigstöd
Kommunens anhörigstöd är under utveckling. Verksamheten Vård och omsorg har påbörjat utredning om hur avlastning i hemmet kan kvalitetssäkras. Avlastning i dagvård flyttade till nya lokaler i anslutning till Skogsbrynet. En kartläggning av hur



anhörigstöd inom verksamheten Stöd kan utvecklas har påbörjats. Silviasystrarnas har genomfört en anhörigcirkel i samverkan med demensföreningen.

- Silviasystrar

Handledning för personalgrupper på Skogsbrynet och hemtjänstgrupper i kommunen.
Handledning för personalgrupper på Attendo Lindgården.

Genomfört Svenskt demenscentrums ABC-utbildning för all personal på Skogsbrynet.

Anhörigcirkel för anhöriga till personer med demenssjukdom.

Medverkar vid biståndsbedömningar hos personer som har en demensdiagnos eller demenssymtom.

Nätverksträffar med minnesmottagningen och distriktsköterskan på vårdcentralen (Knislinge).

Ger råd och stöd till anhöriga som vårdar i hemmet genom hembesök eller telefonkontakt.

Är med i olika arbetsgrupper för att utveckla demensvården i Östra Göinge kommun.

Utbildning/introduktion till semestervikarier.

- Uppsökande verksamhet

Varje år erbjuds 80-åringar som inte har regelbundna kontakter med hemtjänsten eller hemsjukvården ett hembesök. 66 personer fick erbjudande om hembesök och 34 personer tackade ja. Vid besöket lämnas information i olika frågor, och det görs en intervju. Samtliga 80-åringar var nöjda med besöket och ville inte förändra något, utom att några önskade fler besök.

- Frivilligverksamhet

Under året genomfördes ett utvecklingsprojekt för ökad samverkan med frivilliga.

Nätverket "Frivillig i Göinge" bildades. Verksamheten Vård och omsorg har tagit fram ett utbildningspaket för frivilliga i kommunens verksamheter. 53 frivilliga har deltagit i frivilligutbildning, de flesta inom äldreomsorgen. Av dem är 19 nya som frivilliga. Två nya frivilligverksamheter har tillkommit, språkcafé och Läskraft, i samarbete med biblioteket. 13 lokala företagare deltar i "Frivillig i Göinge" genom att sponsra de aktiva frivilliga med rabatter i sina butiker. Verksamheten har fått ett förnyat utredningsuppdrag gällande överenskommelse om samverkan med den ideella sektorn samt förutsättningar och resursbehov för en frivilligcentral.

- Hälsosamt åldrande

Verksamheten Vård och omsorg bedriver inom ramen för frivilligverksamheten projekt om hälsosamt åldrande och skadeförebyggande arbete. Vecka 39 genomfördes en äldrevecka under temat "Peppar,peppar".

- Cirkelledarutbildning "Passion för livet"

En pilotcirkel i "Passion för livet" har genomförts. Sju frivilliga deltog tillsammans med två personal i Region Skånes cirkelledarutbildning inom "Passion för livet".

- Utbildning av gympaledare

Frivilliga gympaledare har tillsammans med personal inom särskilt boende, mötesplatser och dagvård fått utbildning i sittande yoga, pilates, tai chi mm för seniorer. Säker träning för dementa ingick också.

- Hälsoprojekt på gruppboendet Verkstadsgatan 17

Under året har ett hälsoprojekt startats för att höja välbefinnandet för de boende. Projektet leds av verksamhetens sjuksköterska.

- Verksamheten Stöd - Öppet forum



Verksamheten Stöd startade i januari råd och stödverksamhet Öppet forum. Föräldrar kan utan föransökan vända sig hit för rådgivning och stöd i olika föräldrafrågor och kring barn och barns utveckling. Skolpsykologer och andra resurspersoner tar emot varannan vecka. För information och rådgivning kring missbruk och beroende finns socialsekreterare och behandlingspedagog tillgängliga en dag varje vecka.

Interna granskningar

Särskilt boende

- I april redovisades en uppföljning kvalitetskriterierna på äldreboendena Västanvid, Knislinge och Skogsbrynet, Sibbhult. Även patientjournaler, genomförandeplaner och biståndsbeslut har granskats. En handlingsplan har upprättats av respektive boende för att åtgärda föreslagna förbättringsområdena.
- En brukarundersökning inom särskilt boende har genomförts under senhösten. Enkäten redovisas i mars 2012.
- I slutet av året gjordes en granskning av Attendo Care AB som på entreprenad sedan november 2010 driver Lindgården, ett särskilt boende i Broby. Rapporten redovisas i januari 2012.

Hemtjänst

- En brukarundersökning inom hemtjänsten färdigställdes våren 2011.
- I oktober redovisades en uppföljning av kvalitetskriterierna inom hemtjänsten. Hemtjänsten i Norra respektive i Södra området har upprättat handlingsplaner för att åtgärda de föreslagna förbättringsområdena.

Externa granskningar

Socialstyrelsen

- Den 20 september 2011 gjorde Socialstyrelsen en inspektion av Västanvid, särskilt boende i Knislinge. Beslut om inspektionen kommer under 2012.
- Socialstyrelsen gjorde under 2009 en nationell granskning av handläggning och dokumentation inom missbruksvården. De riktade ingen kritik men påtalade brister på fyra punkter. Omsorgs- och utbildningsutskottet lämnade svar 2011-01-20 hur de påtalade bristerna ska åtgärdas.
- Socialstyrelsen har avslutat sitt inspektionsärende från 2010 om serviceboendet Brobyvägen och gruppboende Källgatan i Sibbhult enligt LSS.

Revisorer

- Regionens revisorer har granskat Palliativ vård och vård i livets slutskede. Omsorgs- och utbildningsutskottet besvarade rapporten 2011-03-29.
- Regionens revisorer har genomfört en granskning av samverkan angående rehabilitering, en kartläggning och bedömning av hur sju kommuner i Skåne och Region Skåne samverkar kring rehabilitering och vilka gemensamma insatser som görs.

Öppna jämförelser

- Enligt Öppna jämförelser har äldreomsorgen i Östra Göinge sämre resultat än medel för riket inom flera områden, bl.a. för: Bemötande, delaktighet och inflytande och väntetid till särskilt boende.



Över medelvärdet för riket har bl.a. följande områden: Vård- och omsorgsutbildning på gymnasienivå och Nöjdhetsindex för hemtjänst i sin helhet.

Kommunens kvalitet i korthet

- Östra Göinge kommun deltar från 2011 i Svenska kommunförbundets projekt Kommunens Kvalitet i Korthet (KKIK).

Resultat

Särskilt boende

På de särskilda boendena överstiger nattfastan 11 timmar. Fortsatta mätningar kommer att göras under 2012.

Västanvid och Skogsbrynet har upprättat åtgärdsplaner för att förbättra:

- Verksamhetens rutiner.
- Verksamhetens kvalitetsmål.
- Dokumentationen i patientjournalerna.
- Genomförandeplaner.
- Kvalitetskriterierna.
- Uppföljning av biståndsbesluten.

Hemtjänsten

Hemtjänsten har upprättat åtgärdsplaner för att förbättra:

- Verksamhetens kvalitetsmål.
- Rutin för hur fel och brister och avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt återkopplas.
- Genomförandeplaner.
- Informationen om Lex Sarah till personalen.
- Hemtjänsten behöver även arbeta för att öka kundernas känsla av trygghet bland annat genom förbättra personalkontinuiteten och öka kundernas möjligheter till delaktig och inflytande.

Övriga förbättringar:

- För att säkerställa trygghetslarmen funktion har hemtjänsten gjort en översyn av rutin för kontroll av trygghetslarm före utsättning till kund.
- För att öka tryggheten hos de personer som larmar nattetid, har hemtjänsten infört att nattpatrullen ringer upp den person som larmat om nattpatrullen inte kan inställa sig inom 30 minuter.

Mål för kommande år

Under år 2012 kommer ett nytt verksamhetssystem, Treserva, att drifvas, vilket innebär utbildning för all personal inom vård och omsorg och Stöd.

Verksamhetsuppföljning kommer under 2012 att göras inom handikappomsorgen med inriktning mot bostad med särskild service och daglig verksamhet.

Verksamhetsuppföljning kommer att göras av särskilt boende hösten 2012.



Arbete med den nationella värdegrunden för äldreomsorgen kommer att påbörjas.

Äldreomsorgen

- Ingen nattfasta över 11 timmar ska förekomma.
- Kundens upplevelse av tryggheten, inflytande och delaktighet ska öka.
- Vid upprättande av genomförandeplanen ska kunden ha inflytande och vara delaktig
- Demensvården ska ge en ökad livskvalitet.
- Alla personer inom vården ska få en god och värdig vård tills döden inträder.

LSS-verksamheten

- Vid upprättande av genomförandeplanen ska kunden ha inflytande och vara delaktig
- Boende i gruppboende/serviceboende skall ges en meningsfull och aktiv vardag med möjlighet att delta i olika kultur- och fritidsaktiviteter
- Den dagliga verksamheten skall erbjuda stimulerande och meningsfull arbetsuppgifter. Byte av arbetsplats skall kunna ske.
- Antalet anpassade/utflyttade arbetsplatser skall utökas.