

Kvalitetsberättelse år 2014 för Stöd & Omsorg

Elisabet Olsson, 2015-02-16



Östra Göinge
kommun

Innehållsförteckning

Kvalitetsberättelse år 2014 för Stöd & Omsorg	1
1 Sammanfattning	3
2 Övergripande mål	4
3 Organisatoriskt ansvar	4
4 Struktur för uppföljning	4
5 Åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet	5
5.1 Ledningssystem för kvalitetsarbetet	5
5.2 Omorganisation av Stöd & Omsorg	5
5.3 Avvikelser	5
5.4 Lex Sarah rapporter	6
5.5 Synpunkter och klagomål	7
6 Förebyggande arbete	8
6.1 IFO/Utredningsenhet	8
6.2 Integration	8
6.3 Vård och Omsorg	8
7 Övergripande kvalitetsuppföljning	9
7.1 Kvalitetsuppföljning	9
7.2 Öppna jämförelser	9
7.3 Kommunens kvalitet i korthet (KKiK)	10
7.4 Externa granskningar	10
8 Projekt	10
8.1 IFO/Utredningsenhet	10
8.2 Integration	10
8.3 Vård och omsorg	10
9 Samverkan	11
10 Mål för kommande år	11
10.1 Verksamhetsmål för Stöd & Omsorg 2015	11
10.2 IFO/Utredningsenhet	11
10.3 Resursenheten	11
10.4 Biståndsenheten	11
10.5 Särskilt boende	11
10.6 Hemtjänst	12
10.7 LSS/HO	12
10.8 Hälso- och sjukvård	12

1 Sammanfattning

I juni 2013 fastställde kommunstyrelsen ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Fortsatt implementering av ledningssystemet pågår.

Från och med den 1 september 2014 har Stöd & Omsorgs verksamhet indelats i sju block. Varje block leds av en enhetschef, som till sin hjälp har biträdande enhetschefer och arbetsledare. Under hösten har rekrytering av nya medarbetare gjorts.

Från maj 2014 har tjänst som 1:e socialsekreterare funnits på heltid i arbetsledande funktion på Utredningsenheten, vilket permanentats i organisationen från 2015. Utredningsenheten har upprättat skriftlig rutin och lathund för förhandsbedömning, placering av barn, ensamkommande barn och återkrav av försörjningsstöd.

Korttidstillsyn enligt LSS verkställs sedan oktober 2014 på ett privat hem för korttidstillsyn. Detta förenklar verkställigheten, då man inte längre behöver uppfinna individuella lösningar för varje nytt ärende. Beslut kan verkställas inom 3 månader.

Integrationsprojektet ”Tillsammans bygger vi framtiden” har startats under hösten.

Under 2013 och 2014 har äldreomsorgen deltagit i Ledningskraft – Mest sjuka äldre, ett förbättringsarbete i samarbete med Region Skåne och Kommunförbundet Skåne. Arbetet fortsätter 2015.

ÄBIC (Äldres behov i centrum) har varit ett projekt under våren 2014 och fortsätter under år 2015 med stimulansmedel från staten.

En Seniorsmässa anordnades den 1 oktober.

Under 2014 ändrades avdelning Anemonen, Skogsbrynet, till en somatisk avdelning med en växelvårdsplats för de som deltar i dagvården Skogsgläntans aktiviteter. Växelvården fungerar som en avlastning för anhöriga.

Socialstyrelsens brukarundersökningar visar att 94 procent av brukarna som har hemtjänst är mycket/ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet. 94 procent av de boende på kommunens äldreboende är mycket/ganska nöjda med sitt äldreboende. Samtliga svarande uppger att de är helt nöjda med personalens bemötande och att de har stort förtroende för personalen.

De interna verksamhetsgranskningarna visar att äldreomsorgen och handikappomsorgen måste förbättra sitt systematiska kvalitetsarbete och följa upp och analysera avvikelser och synpunkter samt att dokumentationen måste förbättras.

2 Övergripande mål

Verksamheten Stöd & Omsorg omfattar individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och insatser till personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS samt hälso- och sjukvård.

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.

Lokala värdighetsgarantier har under året fastställts för särskilt boende och hemtjänst. Kvalitetskriterier finns för korttidsvård, dagvård, 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 för Stöd & Omsorg ansvarar tillsammans med enhetscheferna för att kvalitetsarbetet genomförs ute i verksamheterna. Alla medarbetare har ansvar att aktivt delta i kvalitetsarbetet.

4 Struktur för uppföljning

Alla enheter inom Stöd & Omsorg svarar för sin egenkontroll som är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att verksamheten bedrivs enligt de arbetsprocesser och rutiner som har fastställts. Med utgångspunkt i resultatet från egenkontrollerna förbättras processerna och rutinerna i den omfattning som behövs.

Kvalitetsuppföljning på övergripande nivå görs av kvalitetsutvecklare, enheten Administration & Utredning, tillsammans med kommunens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Kvalitetsuppföljningen ska innefatta både verksamheternas systematiska kvalitetsarbete och kundens upplevda kvalitet. Uppföljningen ska ge en sammanvägd bild av enheternas kvalitetsarbete samt indikationer om eventuella kvalitetsbrister, som kräver en fördjupad uppföljning. I kvalitetsuppföljningen 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 Ledningssystem för kvalitetsarbetet

I juni 2013 fastställde kommunstyrelsen ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Fortsatt implementering av ledningssystemet pågår. Kvalitetsmöten har hållits med alla enhetschefer under våren 2014.

5.2 Omorganisation av Stöd & Omsorg

Från och med den 1 september 2014 har Stöd & Omsorgsverksamheten en organisation som indelats i sju block. De sju blocken är: särskilt boende, hemtjänst, LSS, biståndsenheten, utredningsenheten (IFO), resursenheten och hälso- och sjukvård. Varje block leds av en enhetschef, som till sin hjälp har biträdande enhetschefer och arbetsledare. Under hösten har rekrytering av nya medarbetare gjorts.

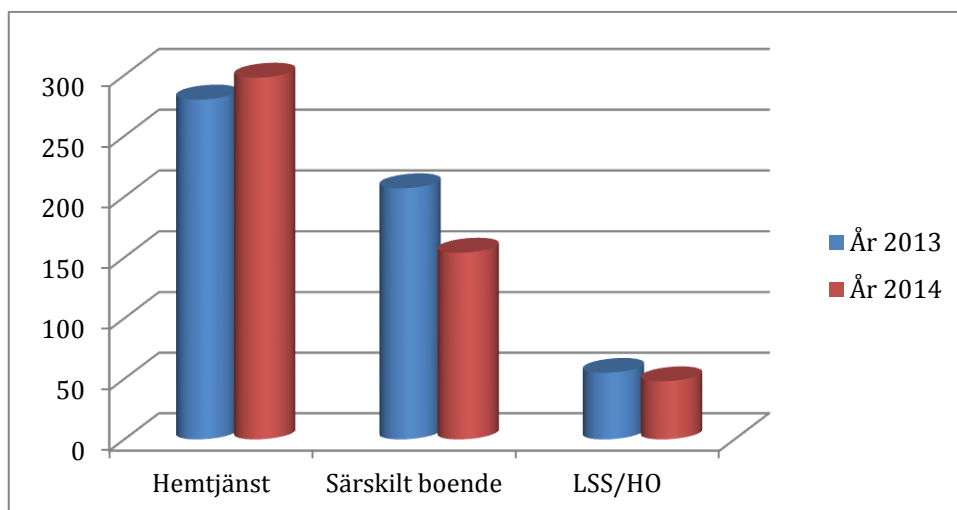
Under 2014 ändrades avdelning Anemonen, Skogsbrynet, till en somatisk avdelning med en växelvårdsplats för de som deltar i dagvården Skogsgläntans aktiviteter. Växelvården fungerar som en avlastning för anhöriga.

Från maj 2014 har tjänst som 1:e socialsekreterare funnits på heltid i arbetsledande funktion på Utredningsenheten, vilket permanentats i organisationen från 2015.

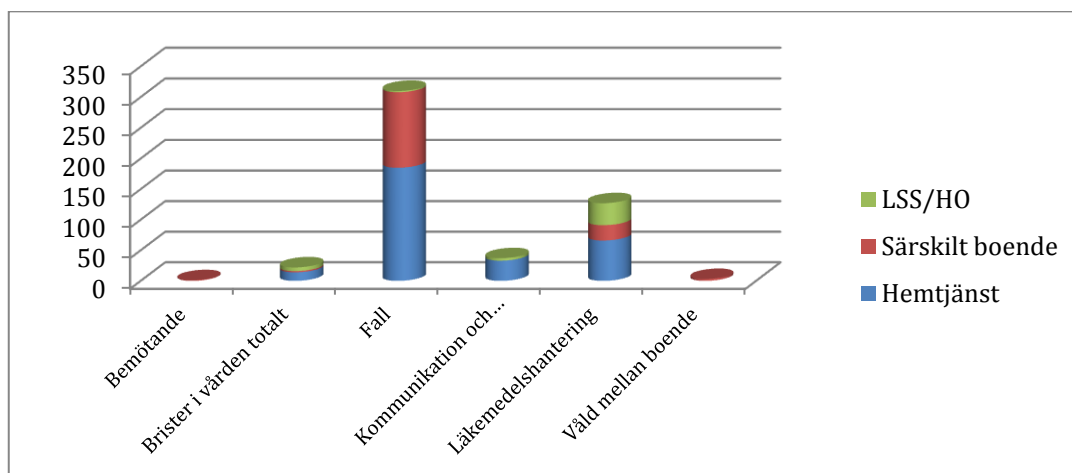
Öppenvården påbörjade ett nytt arbetssätt som innebär att det alltid finns två behandlare i varje ärende i syfte att öka kvalitén på behandlingen. Teamarbetet kring respektive klient har utvecklats vidare under 2014.

5.3 Avvikelse

Under året har 500 avvikelser rapporterats i verksamhetssystemet Treserva, vilket är något lägre än under 2013 (542 rapporter). Enhetschefer inom vård och omsorg har fått fortbildning i hur avvikelser ska hanteras i verksamhetssystemet Treserva.



Avvikelserna avser främst fall och läkemedelshantering.



Resultat

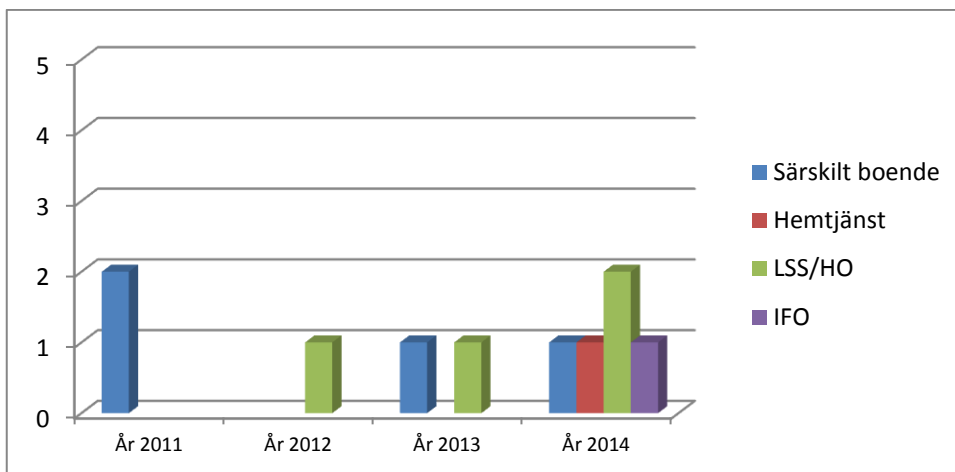
Avvikelserna har analyserats och åtgärder har vidtagits.

Exempel på vidtagna förbättringsåtgärder:

- Vid läkemedelsdelning ska sjuksköterska sitta i lugn ro utan störning av telefon.
- Nya rutiner har tagits fram. Bemanningen har förändrats och förstärkts.
- Hjälpmedel har satts in.

5.4 Lex Sarah rapporter

Fem Lex Sarah-rapporter har utretts under året. Två som rört bemötande, två som handlat om brister i rutiner och bristande resurser samt en som berört våld mellan boende.



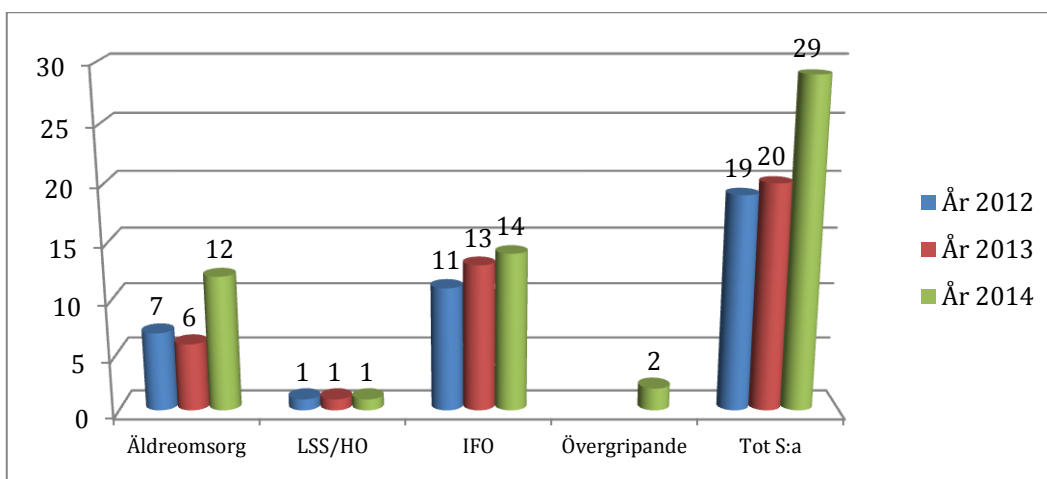
Resultat

Genomförda förbättringar:

- Utredningsenheten har fått förstärkning med en utredare på barn, vilken motiveras av ett ökat antal anmälningar samt många ensamkommande barn som kommit under året. Både denna tjänst samt en tjänst på försörjningsstöd har permanentats i organisationen från 2015. Dessa tjänster ska underlätta för handläggare att hinna med arbetsuppgifterna i tid. Personalen har fått kompetenshöjande utbildning.
- Hot- och våldsplaner har upprättats och/eller uppdaterats inom samtliga enheter.
- Utbildning i bemötande och samtal om bemötande vid varje personalmöte inom den dagliga verksamheten.
- Nya rutiner har fastställts för nattpatrullens arbete och avgränsningen mellan nattpatrullen och hemtjänsten dag har förtydligats,
- Enhetschefen för biståndshandläggarna har förtydligat rutinerna för beslut om nattinsatser.
- Korttidstillsyn enligt LSS verkställs sedan oktober 2014 på Friggatofta gård, vilket underlättar handläggningen då man inte längre behöver uppfinna individuella lösningar för varje nytt ärende. Beslut kan verkställas inom 3 månader.

5.5 Synpunkter och klagomål

Under året har 29 synpunkter/klagomål registrerats.



Resultat

Genomförda förbättringar:

- Biståndshandläggarnas information om äldreomsorgen till brukarna har förbättrats.
- Nattpatrullen kör inte in med bil i hyreshusområden, då det stör de som bor där. Istället ska personalen parkera på anvisad parkeringsplats och promenera in till vårdtagaren.
- Utredningsenheten har upprättat skriftlig rutin och lathund för förhandsbedömning, placering av barn, ensamkommande barn och återkrav av försörjningsstöd.

6 Förebyggande arbete

6.1 IFO/Utredningsenhet

- Två handläggare har inom ramen för kompetensutvecklingspengar från staten påbörjat högskoleutbildning om barn i riskmiljöer.
- Tre handläggare har gått utbildning Jesper Juul tillsammans med personal från Bildning och Öppenvården, för ett gemensamt förhållningssätt i kommunen gentemot familjer.

6.2 Integration

- Utvecklat och fortsatt arbetet med Nätverket för integration ur ett medmänskligt perspektiv
- Deltagit med kultur och fritid i föreningsmöten kring ökad integration genom fritidssysselsättningar, barn och vuxna

6.3 Vård och Omsorg

- I kommunen finns sju mötesplatser för äldre som drivs av frivilliga med stöd från kommunen. Under 2014 hade de 8 885 besökare vid 361 tillfällen.
- Frivilligarbetare har utbildats vid två tillfällen. Idag finns 86 utbildade frivilliga med frivilligpass.
- Studiecirklar ”Passion för livet” har anordnats för anhöriga. Totalt har 23 anhöriga deltagit.
- Under 2014 har den uppsökande verksamheten gjort 56 förebyggande hembesök hos 80-åringar.
- Seniormässa anordnades den 1 oktober tillsammans med Vuxenskolan, Räddningstjänsten, folkhälsoansvarig och säkerhetssamordnare. Vid mässan deltog 25 olika utställare och fem föreläsare och mässan samlade drygt 200 besökare.
- På Skogsbrynet har fler personal fått utbildning för att registrera i BPSD. På alla boende på Skogsbrynet med demensdiagnos har BPSD-skattningar. Risker för sämre mående har analyserats.
- Ergonomisk riskanalys gjord på alla rum på Lyckan och Nejlikan, Skogsbrynet. Analysen visar att processen vid inflyttning måste förbättras och matchning mellan boende och lägenhet måste bli bättre.
- Riskanalys vid ändring av verksamheten på Anemonen.
- Riskanalyser för hot och våld hos boende/brukare har gjorts.

7 Övergripande kvalitetsuppföljning

7.1 Kvalitetsuppföljning

Följande rapporter har redovisats till kommunstyrelsens omsorgs- och utbildningsutskott:

- Skogsbrynet, uppföljningsrapport, augusti
- Hemtjänsten, uppföljningsrapport, augusti.
- Fixartjejen i Broby, LOV-utförare, oktober.
- Biståndsbeslut om särskilt boende, oktober.

Brukarundersökningar:

- Brukarundersökning inom daglig verksamhet, september.
- Brukarundersökning inom bostads med särskild service, september.
- Socialstyrelsens brukarundersökning inom särskilt boende, december.
- Socialstyrelsens brukarundersökning inom hemtjänsten, december.

Verksamhetsgranskningen av äldreomsorgen och handikappomsorgen visar att verksamheten måste förbättra sitt systematiska kvalitetsarbete och följa upp och analysera avvikelser och synpunkter samt att dokumentationen måste förbättras.

7.2 Öppna jämförelser

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning från våren 2014 är brukarna nöjda med hemtjänsten.

Verksamhet: Hemtjänst	Andel ganska/mycket nöjda			
	ÖG 2012	ÖG 2013	ÖG 2014	Riket 2014
Hemtjänsten i sin helhet	92	93	94	89
Hänsyn till åsikter och önskemål	83	87	89	87
Bemötande	96	97	97	97
Trygghet	85	89	88	86
Möjligheter att påverka tider	58	57	62	61

Enligt brukarundersökning inom särskilt boende är de boende mycket nöjda med bemötandet de får. Undersökningen inom särskilt boende omfattar alla boenden i kommunen dvs både boenden i offentlig och enskild regi. För 2014 redovisas även resultat för verksamhet i egenregi (offentlig regi) separat.

Verksamhet: Särskilt boende	Andel ganska/mycket nöjda				
	ÖG 2012	ÖG 2013	ÖG 2014	Egen regi 2014	Riket 2014
Boendet i sin helhet	77	85	83	94	83
Hänsyn till åsikter och önskemål	71	81	81	89	79
Bemötande	94	98	100	100	94
Trygghet	94	97	91	97	89
Måltidsmiljön	65	80	74	76	69
Möjligheter att påverka tider	45	75	70	85	60
Möjlighet att komma utomhus	42	62	67	74	58
Aktiviteter som erbjuds	43	64	69	74	63

7.3 Kommunens kvalitet i korthet (KKiK)

KKiK är ett verktyg för att jämföra kommuner med varandra och beskriver kommunernas kvalitet ur ett medborgarperspektiv. KKiK drivs av Sveriges kommuner och Landsting (SKL). Resultatet tas fram genom att kommunerna själva redovisar sina resultat/sin statistik. Den senaste undersökningen som avser år 2014 redovisades i januari 2015.

IFO/utredningsenhet

Utredningsenhet(IFO)	År 2012	År 2013	År 2014	Rikets Medelvärde
Handläggningstid ek bistånd, dagar	45	30	32	16
Ej återaktualiserade ungdomar, andel	-	89	76	78

Äldreboende och hemtjänst

Äldreomsorg	År 2012	År 2013	År 2014	Rikets Medelvärde
Väntetid till särskilt boende	-	61	70	52
Personalkontinuitet, hemtjänsten	17	18	18	15

7.4 Externa granskningar

Socialstyrelsen

Socialstyrelsen har gjort verksamhetsbesök på Ungdomsboendet i Glimåkra.

Revisorer

Revisionsrapport Granskning av samverkan kring barns- och ungas psykiska hälsa.

8 Projekt

8.1 IFO/Utredningsenhet

- PRIO-gruppen (socialtjänst, skola och elevhälsan), för gemensamma satsningar i förbyggande syfte. Har under året påbörjat en stor utbildningssatsning, för personal från både Bildning och Stöd och Omsorg, i arbetsättet Family Lab.

8.2 Integration

- Startat projektet ”Tillsammans bygger vi framtiden”.

8.3 Vård och omsorg

- Under 2013och 2014 har äldreomsorgen deltagit i Ledningskraft – Mest sjuka äldre, ett förbättringsarbete i samarbete med Region Skåne och Kommunförbundet Skåne. Handlingsplan har utarbetats och följts upp. Arbetet fortsätter 2015 med ny handlingsplan.
- ÄBIC (Äldres behov i centrum) har varit ett projekt under våren 2014. En rapport har redovisats för Omsorgs- och utbildningsutskottet.
- Framtagande av nytt LSS-boende inklusive projektering blev klart december 2014.

- Avdelning Nejlikan ingår i ett Hälsoprojekt i samarbete med Avonova. Syftet är att försöka kartlägga om arbetstidsförlagd friskvård har några positiva effekter på sjukfrånvaron.
- Projekt Kooperativa hyresrätter i särskilt boende har startats upp under hösten.

9 Samverkan

Stöd & Omsorg har extern samverkan med ett flertal aktörer, såsom Region Skåne på flera nivåer, polisen, arbetsförmedling och försäkringskassan. Samverkan med skola/förskola och elevhälsan har under året fördjupats genom bland annat genom deltagande i gemensamma projekt. Stöd & Omsorg samverkar även med flera frivilligorganisationer och kyrkor.

10 Mål för kommande år

10.1 Verksamhetsmål för Stöd & Omsorg 2015

- År 2015 upplever kunderna att de är delaktiga i utförandet av beviljad insats.
- År 2015 upplever kunderna att de får ett gott bemötande.
- År 2015 upplever kunderna att tillgängligheten via telefon, e-post, hemsidan och sociala medier ökar.
- År 2015 finns minst ett forum för social gemenskap mellan individer, grupper och åldrar och som drivs av eller i samverkan med frivilliga krafter.
- År 2015 upplever föräldrar i Östra Göinge att de får stöd i sin föräldraroll.
- År 2015 upplever kunden att måltidssituationen är av hög kvalitet.

10.2 IFO/Utreddningsenhet

- Den enskilde ska vara delaktig i utformningen och genomförandet av insatser.
- Medborgarna bemöts på ett rättsäkert och professionellt sätt.

10.3 Resursenheten

- Brukarna ska vara delaktiga i utformningen och genomförandet av insatser.
- Förebyggande insatser ska öka, för att på sikt minska behovet av placeringar.
- Mötesplatsen Kompassen ska utvecklas för att nå nya grupper.
- Ungdomsboendet ska vara ett tryggt och hemlikt boende där alla ungdomar uppmärksammas.

10.4 Biståndsenheten

- Öka den enskildes delaktighet och inflytande i utredningsprocess och beslut.
- Sökanden ska bemötas på ett rättsäkert och professionellt sätt.

10.5 Särskilt boende

- De boende ska vara delaktiga i utformningen och genomförandet av insatser.
- De boende ska ges en god och säker omvårdnad så att de kan leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

- De boendes känsla av ensamhet ska brytas och möjligheterna till social samvaro och aktiviteter ska öka.
- Alla boende har möjlighet att komma utomhus.
- Dagvården Skogsläntan
- Alla deltagare i dagvården ska få en meningsfull dag utifrån den enskildes behov.
- Anhöriga till deltagarna ska känna sig trygga och nöjda med avlastningen på dagvården.

10.6 Hemtjänst

- Brukarna ska vara delaktiga i utformningen och genomförandet av insatser.
- Personalkontinuiteten ska förbättras.
- Direkttiden hos kund ska ökas.
- Sjukfrånvaron ska minska.

10.7 LSS/HO

- Brukarna ska vara delaktiga i utformningen och genomförandet av insatser. Alla planer ska vara aktuella.
- Alla kunder ska få ett gott bemötande.
- Personal med hög och rätt kompetens.
- Daglig verksamhet
- Stimulera sinnen och ge lugn och avslappning.
- Ge deltagarna arbete på den reguljära arbetsmarknaden.

10.8 Hälso- och sjukvård

- Multisjuka vårdtagare ska ges en god vård och omvårdnad.
- Alla vårdtagare i särskilt boende ska ges en god vård och omvårdnad.
- Förskrivningen av olämpliga läkemedel till äldre över 75 år ska minska och de äldre ska få en bättre och mer individanpassad läkemedelsbehandling.
- Rehabiliteringsinsatserna för vårdtagarna ska förbättras.
- Nattpatrull
- Brukarna ska vara delaktiga i utformningen och genomförandet av insatser som utförs nattetid.