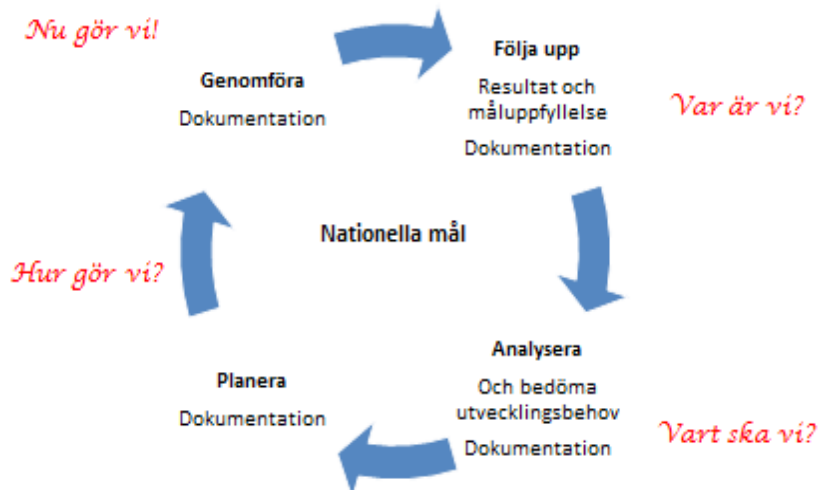




Kvalitetsberättelse för 2014 enligt SOSFS 2011:9

Socialnämnden

Systematiska kvalitetsarbetet



Inledning

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete trädde i kraft den 1 januari 2012.

Enligt SOSFS 2011:9 ska nämnden årligen upprätta en kvalitetsberättelse, där det ska framgå:

- hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits
- vilka åtgärder som vidtagits, samt
- vilka resultat som uppnåtts.

Sammanfattning

Socialförvaltningen har sedan 2012 arbetat med kvalitet och ledningssystemet. Under 2012-2013 genomfördes en inventering av kommunens gemensamma styrdokument och förvaltningens styrdokument. I samarbete med IT byggdes ett ”skal” på kommunens Intranät, för att ledningssystemet skall finnas lättillgängligt för alla medarbetare.

Den person som fått i uppdrag att arbeta med ledningssystemet, är sedan hösten 2013 tjänstledig, och därför utsågs en arbetsgrupp om tre personer som gavs i uppdrag att fortsätta med arbetet

Kvalitetsarbetet under 2014

Under våren 2014 arbetade gruppen med justeringar i webbmiljön samt att skapa gemensamt dokument för de redan inventerade styrdokumenterna. I juni 2014 deltog vi på en endagskonferens om kvalitets och ledningssystemet. Den kunskap vi förvärvade vid den konferensen, medförde att vi fattade beslut om att till stor del göra om det arbete som hittills gjorts gällande ledningssystemet.

Hela förvaltningsledningsgruppen har fått information om vad SOSFS 2011:9 innebär för den verksamhet som bedrivs inom socialförvaltningen. Utifrån detta har beslut fattats om att områdeschef för funktionshinder var den som skulle ansvara för att driva arbetet med kvalitets och ledningssystemet. Beslut har också fattats om att en grupp med utvalda enhetschefer från varje område, skall tillsättas för att tillsammans med områdeschef säkerställa att arbetet omfattar alla moment i SOSFS 2011:9.

Tre enhetschefer inom äldreomsorgen har gått socialstyrelsens utbildning: ”Att leda utifrån den nationella värdegrunden”. I denna utbildning ingår kvalitetsarbetet som en del och en av uppgifterna var att ta fram en så kallad lagkravslista. Denna lagkravslista är en stor hjälp i att lägga grunden för fortsatt arbete med ledningssystemet.

Förvaltningen har också tittat på systemstöd och hjälp för införandet av ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter. Idagsläget är inte något beslut fattat då vi vill jämföra två olika leverantörer.

Internkontroll

Förvaltningen och nämnden följer fastställda instruktioner för internkontrollen. Respektive enhet identifierar ett antal riskområden, osäkra processer eller moment och genomför en så kallad risk och väsentlighetsanalys. Samtliga enheters analyser sammanställs för genomgång i ledningsgrupp, varefter förvaltningschef föreslår en internkontrollplan för kommande år till nämnden. Den beslutade internkontrollen redovisas årligen separat vid nämndens möte i februari.

Brukarenkäter

Förvaltningen genomför årligen en brukarundersökning i samtliga enheter. Undersökningen genomförs i enkätform och erbjuds inom verksamheterna hemtjänst, SÄBO och funktionshinder samtliga brukare. Inom IFO erbjuds enkäten till samtliga som besöker verksamheten under en tvåveckorsperiod. 2014 besvarades enkäterna av sammanlagt 422 brukare, fördelat på 18 enheter. Enkäten består av 33 frågor inom hemtjänsten, 30 frågor inom SÄBO, 10 frågor inom verksamheten för funktionshinder och 6 frågor inom IFO. Frågeställningarna rör hur nöjd man är med den hjälp man fått, tillgänglighet och delaktighet. Svaren utgår från en sexgradig skala. Enkätsvaren redovisas till nämnden i december, med fokus på de av nämnden uppsatta målområdena.

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har under 2014 tagit emot 18 inkomna synpunkter.

15 av dessa gällde missnöje, 5 beröm och 4 innehöll förslag. På varje inlämnad blankett kan flera kryss vara markerade.

Enligt förvaltningens rutin för synpunktshantering, lämnas alltid underlaget till enhets-/områdeschefen som ansvarar för att synpunkten handläggs och att återkoppling snarast lämnas till den som inkommit med synpunkten.

Beslut och domar inom försörjningsstöd

Under 2014 fattades totalt 2022 beslut inom försörjningsstödet. Av dessa var 1481 gynnande beslut och 541 var avslagsbeslut.

Av de 541 avslagsbesluten, överklagades 47 stycken till Förvaltningsrätten. I fyra av de 47 domarna, ändrade Förvaltningsrätten delvis eller helt nämndens beslut. Detta innebär att nämndens i så hög utsträckning som 91,5% fattat rätt beslut.

Former för rapportering

Social- och arbetsmarknadsnämnden ska fortlöpande hållas informerad om förvaltningens kvalitets- och förbättringsarbete. Detta sker bland annat genom tertialrapport, delårsbokslut och årsbokslut.

I förvaltningens årsplanering anges vid vilka sammanträden olika typer av rapportering ska ske. Internkontrollrapportering, liksom rapportering enligt lex Sarah sker enligt särskilda rutiner.

Gemensamma aktiviteter – årshjul.

Januari
Årsredovisning
Rapport ej verkställda beslut

December
Delegationsordning
Redovisning av brukar-
enkäter
Förvaltningsplan
Ekonomisk uppföljning
Internkontroll plan

Februari
Rapport av internkontrollen
Synpunktshantering
Genomgång alla målområden

November
Genomgång av upprättade
processbeskrivningar
Uppföljning värdighetsgarantier
Ekonomisk uppföljning

Mars
Patientsäkerhetsberättelse
Ekonomisk uppföljning

Oktober
Ekonomisk uppföljning
Ej verkställda beslut
Öppna jämförelser inom
äldreomsorgen

April
Ekonomisk uppföljning

September
Mål och budget arbete
Investeringar
Ekonomisk uppföljning

Maj
Redovisning av tertialrapport
Ej verkställda beslut

Augusti
Delårsbokslut
Ej verkställda beslut
Budget och mål

Juni
Ekonomisk uppföljning

Juli

Specifika kvalitetsprocesser enligt SOSFS 2011:9

Lex Sarah

Socialnämnden fastställde 2013 riktlinjer för förvaltningens och nämndens rapporteringsskyldighet enligt Lex Sarah.

Under 2014 inkom totalt 15 rapporter till förvaltningen. Av dessa rapporterades ett Lex Sarah ärende, efter utredning som anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I det fallet resulterade ärendet i borttagande av ”metod” vid aggressivt beteende.

Statistik

Hallsbergs kommun ingår i jämförelseprojekt avseende olika kvalitetsmått, som utgår från SKL:s jämförelseprojekt. Förvaltningen rapporterar årligen nyckeltal som tagits fram av RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser), till Kommunens kvalitet i korthet (KKIK). Utöver detta ingår förvaltningen i Öppna jämförelser och ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” som rapporteras till och redovisas av Socialstyrelsen.

KKIK

Inom KKIK redovisas resultat inom några viktiga områden som är intressanta för invånarna. Resultaten har ambitionen att beskriva kvalitet och effektivitet i jämförelse med andra kommuner.

KKiK använder cirka 40 mått för att mäta kommunens prestationer inom fem områden. Syftet med måtten är bland annat att kommuner ska använda måtten som en del i styrningen och verksamhetsutvecklingen samt i dialogen med invånarna. Här redovisas mått som berör nämndens verksamhet för 2014 och 2013.

	2014	2013
Väntetid särskilt boende, dagar	56	69
Väntetid försörjningsstöd, dagar	12	-
Personalkontinuitet i hemtjänsten (antal olika personal på 14 dagar)	20	23
Kvalitetsaspekter SÄBO (andel av maxpoäng 100%)	75	67
Kostnad SÄBO, kr/brukare	627907	464257
Andelen brukare som är ganska/mycket nöjda med sitt SÄBO (%)	74	68
Omsorg och serviceutbud, hemtjänsten (andel av max poäng 100%)	58	48

Kostnad hemtjänst, kr/brukare	149072	143710
Andelen brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst (%)	87	87
Kvalitetsaspekter LSS grupp- och serviceboende (andel av maxpoäng 100%)	66	60
Ej återaktualiserade ungdomar ett år efter insats (%)	80	-

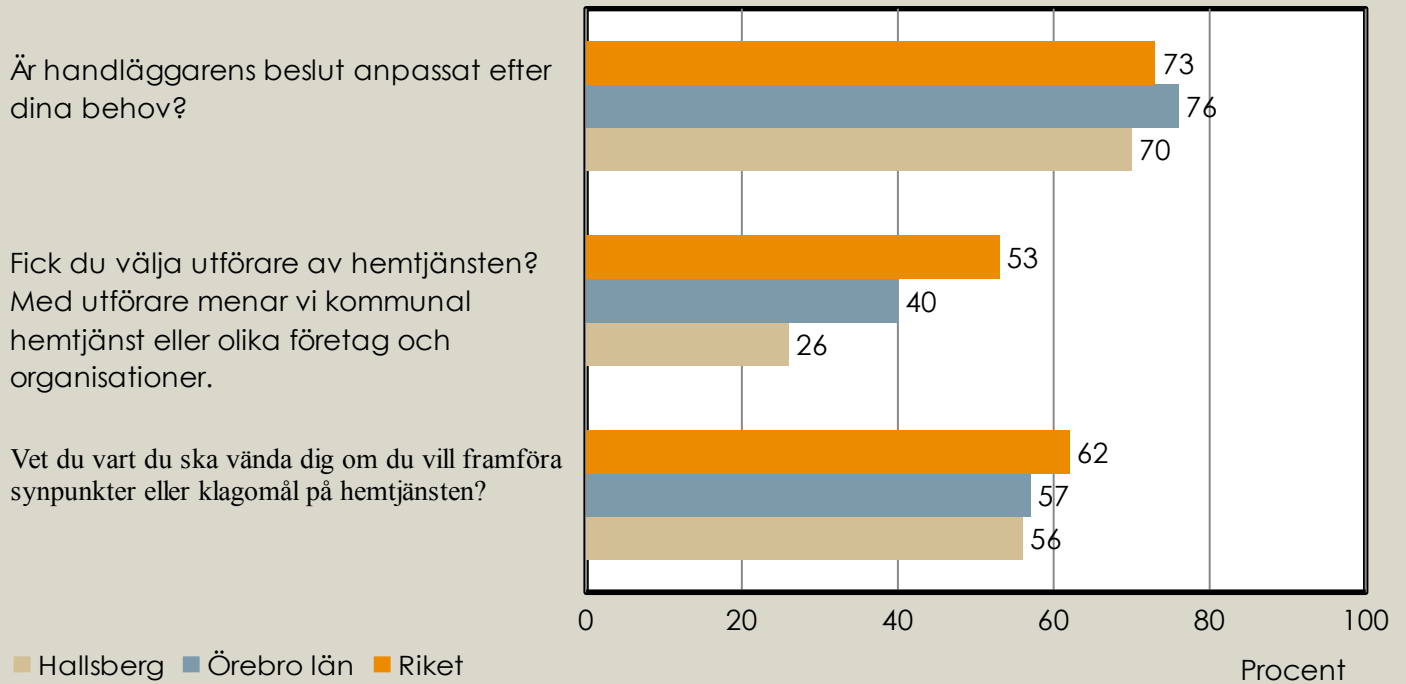
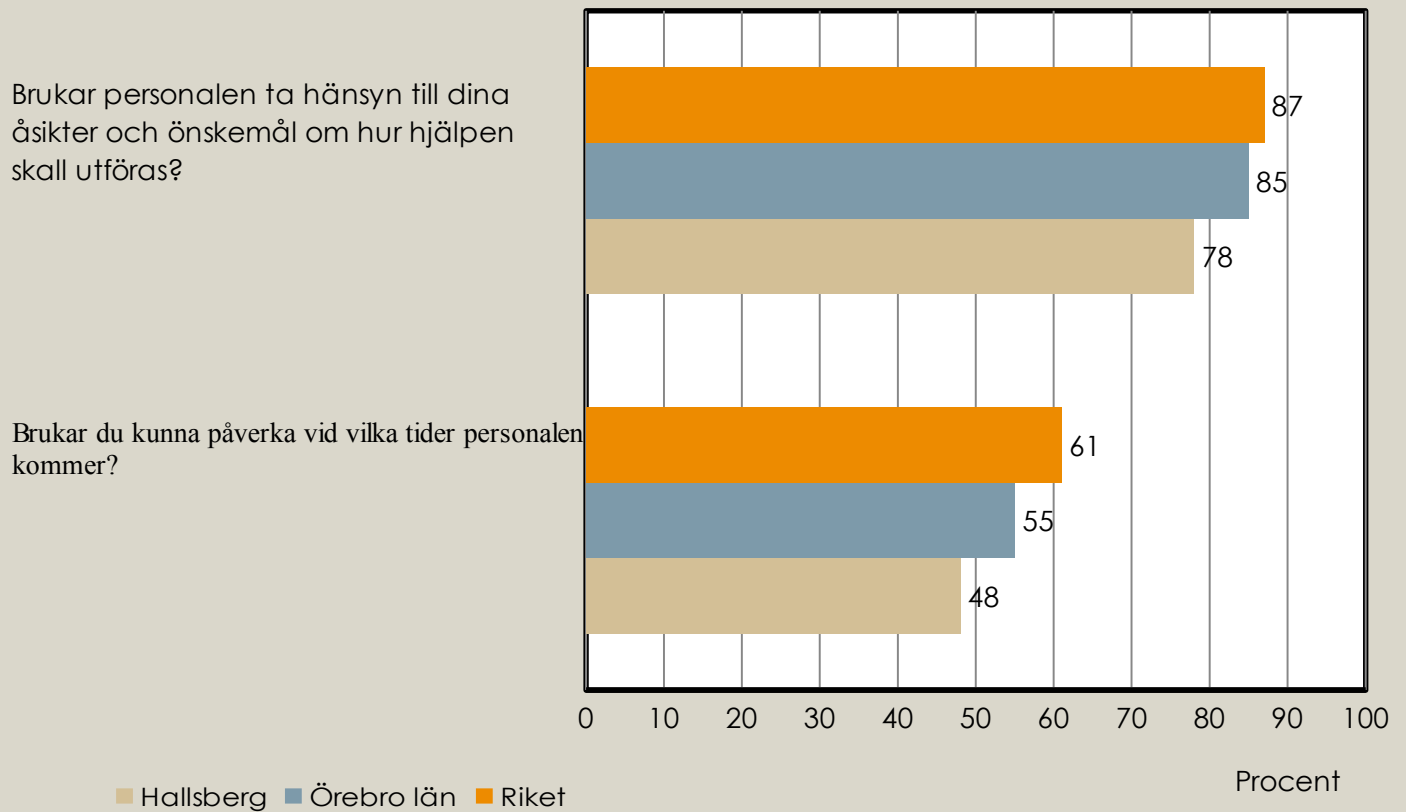
Analys

Samtliga kvalitetsindikatorer som rapporterats har förbättrats mellan 2013 och 2014.

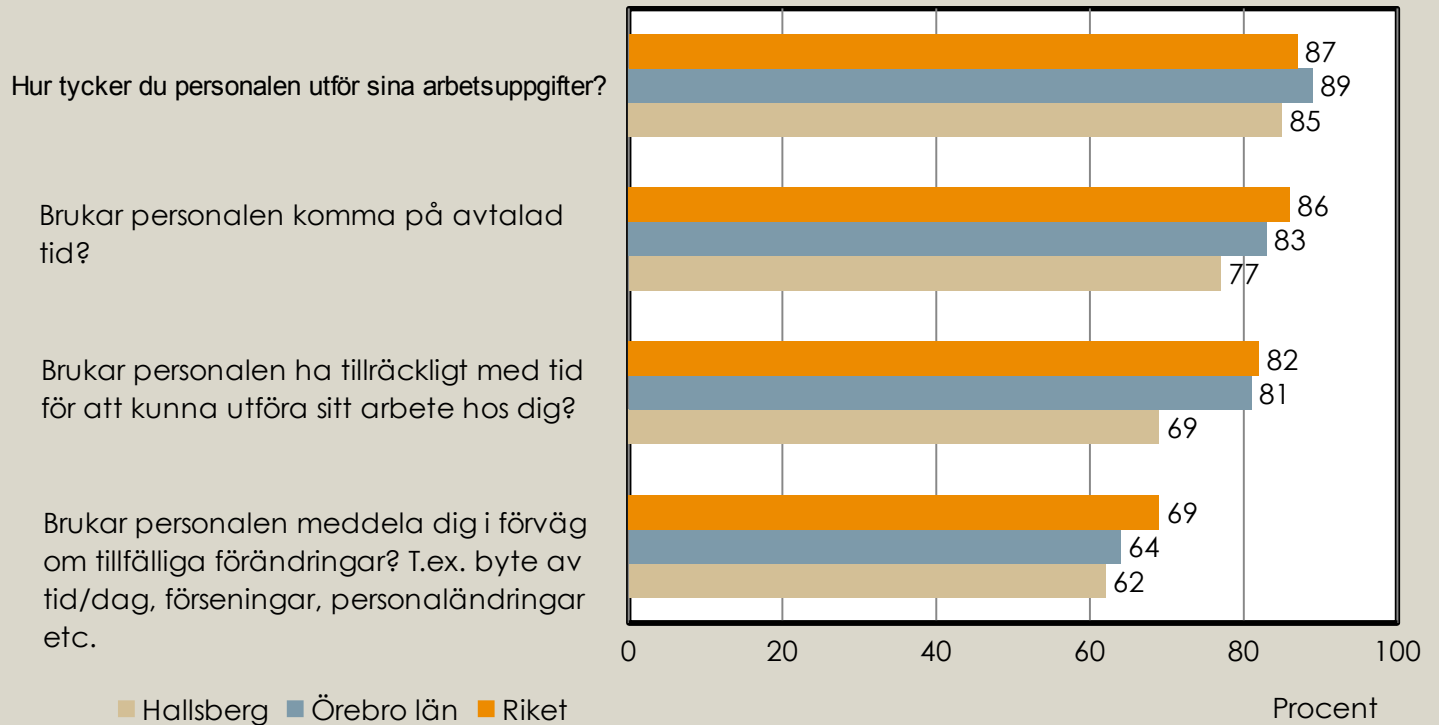
Kostnaderna för SÄBO har höjts, vilket beror på att RKA (rådet för främjandet av kommunala analyser) har förändrat definitionen av brukare inom SÄBO. Tidigare definierades de som bodde i servicelägenheter in under samma begrepp. Trots att den nya definitionen gör att antalet brukare sjunker från 218 till 161 personer, är fortfarande kostnaderna under genomsnittskostnaden i riket i övrig. För hemtjänsten är kostnadsökningen liten och Hallsbergs kommun har den åttonde billigast kostnaden i landet.

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

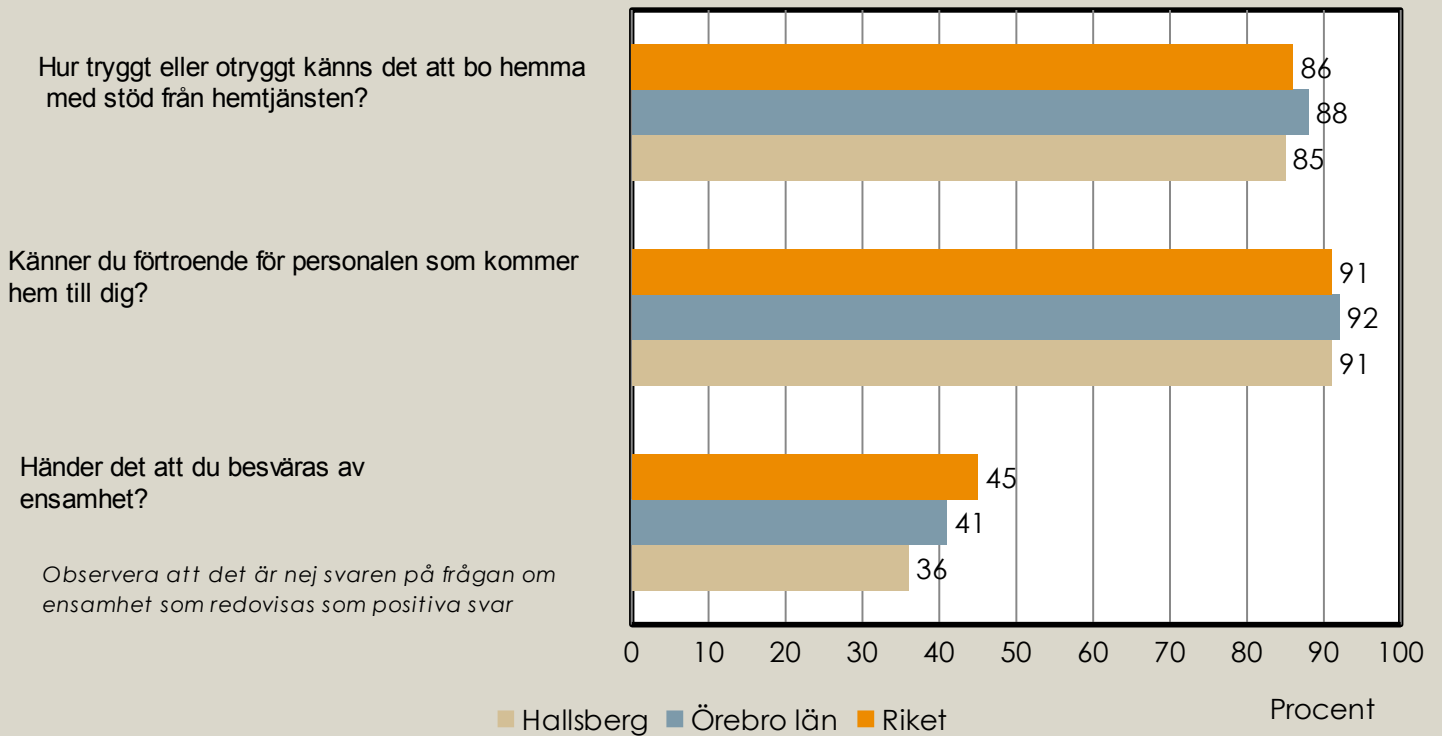
En nationell undersökning där alla äldre över 65 som har hemtjänst eller särskilt boende tycker till om kvaliteten på den omsorg de får. I Hallsberg svarade 161 personer, vilket är 70,3% av de tillfrågade. Flera av indikatorerna redovisas också i Socialstyrelsens Öppna Jämförelser.

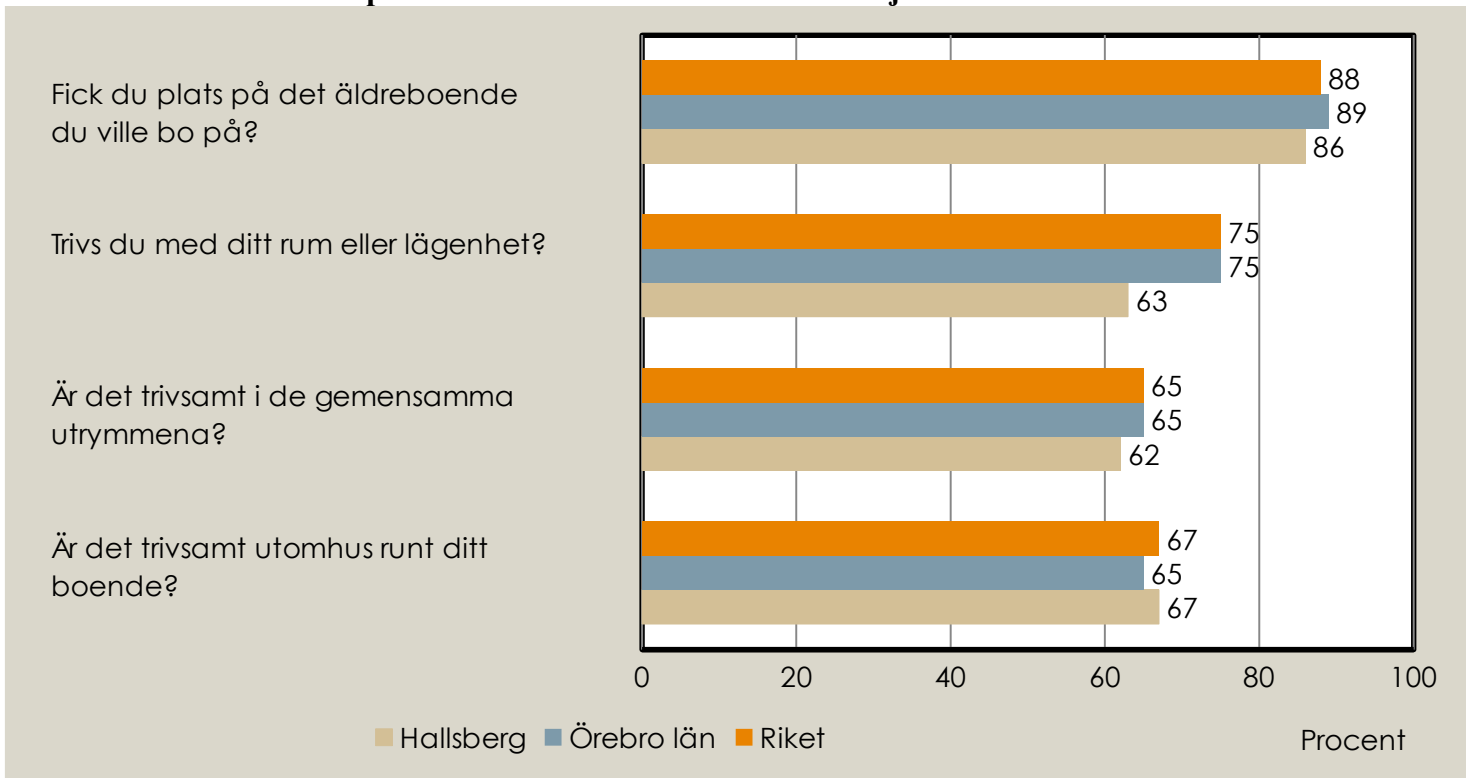
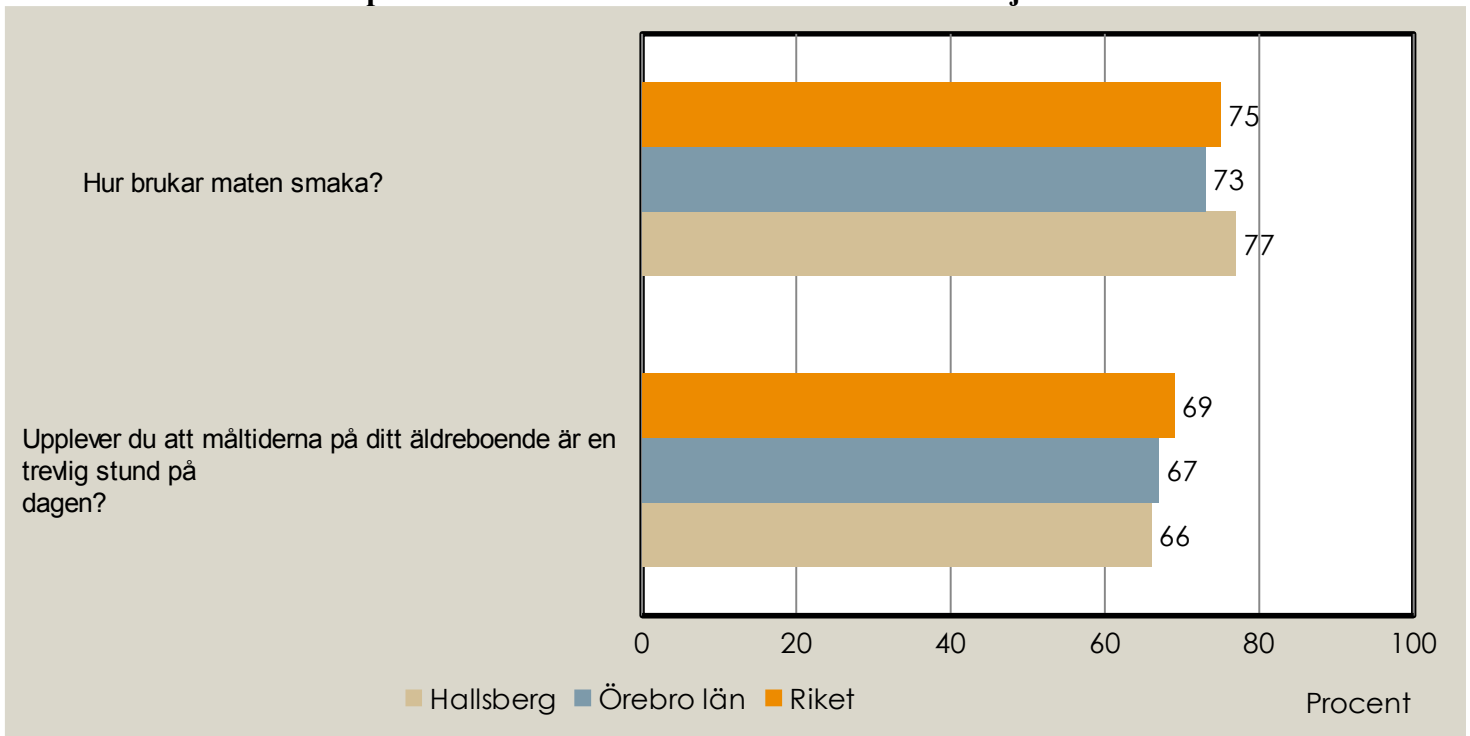
Ordinärt boende**Andelen positiva svar inom området kontakter med kommunen****Andelen positiva svar inom området inflytande i kommunen**

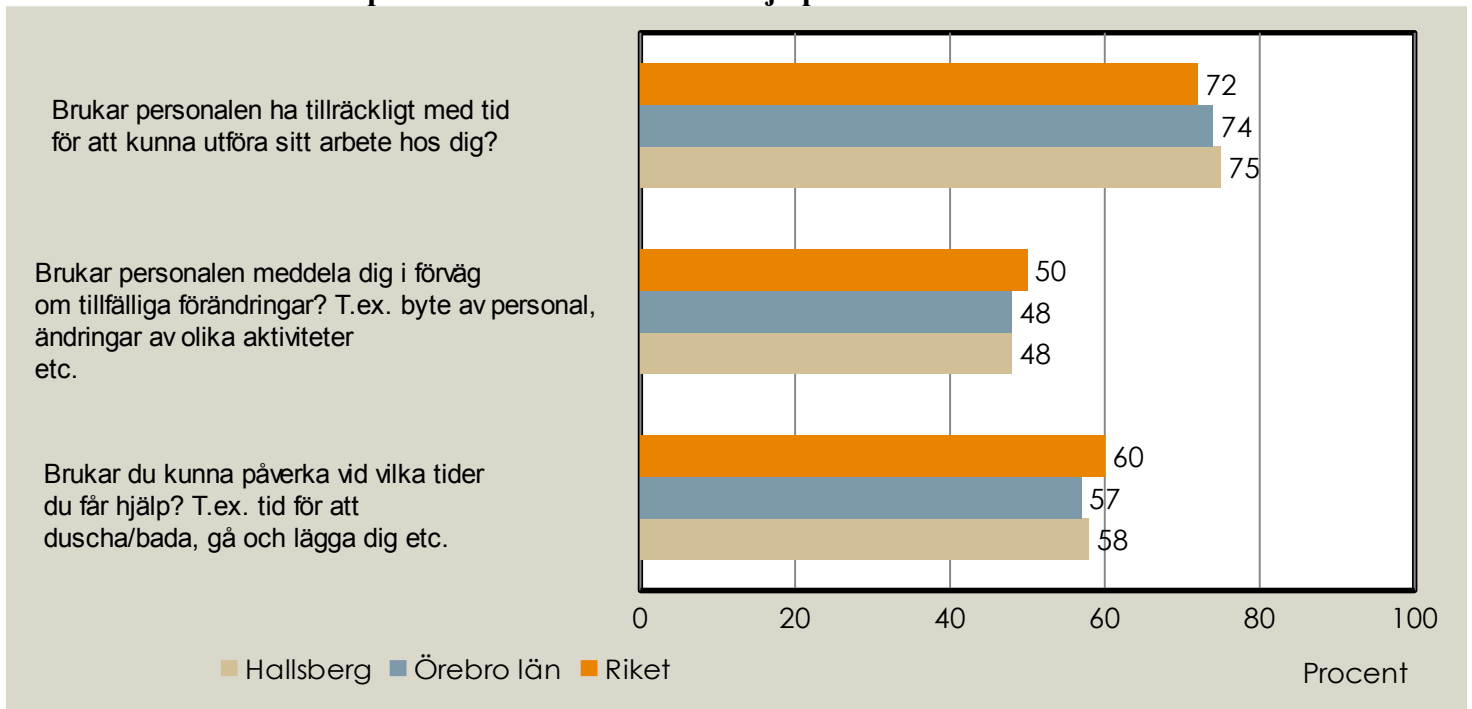
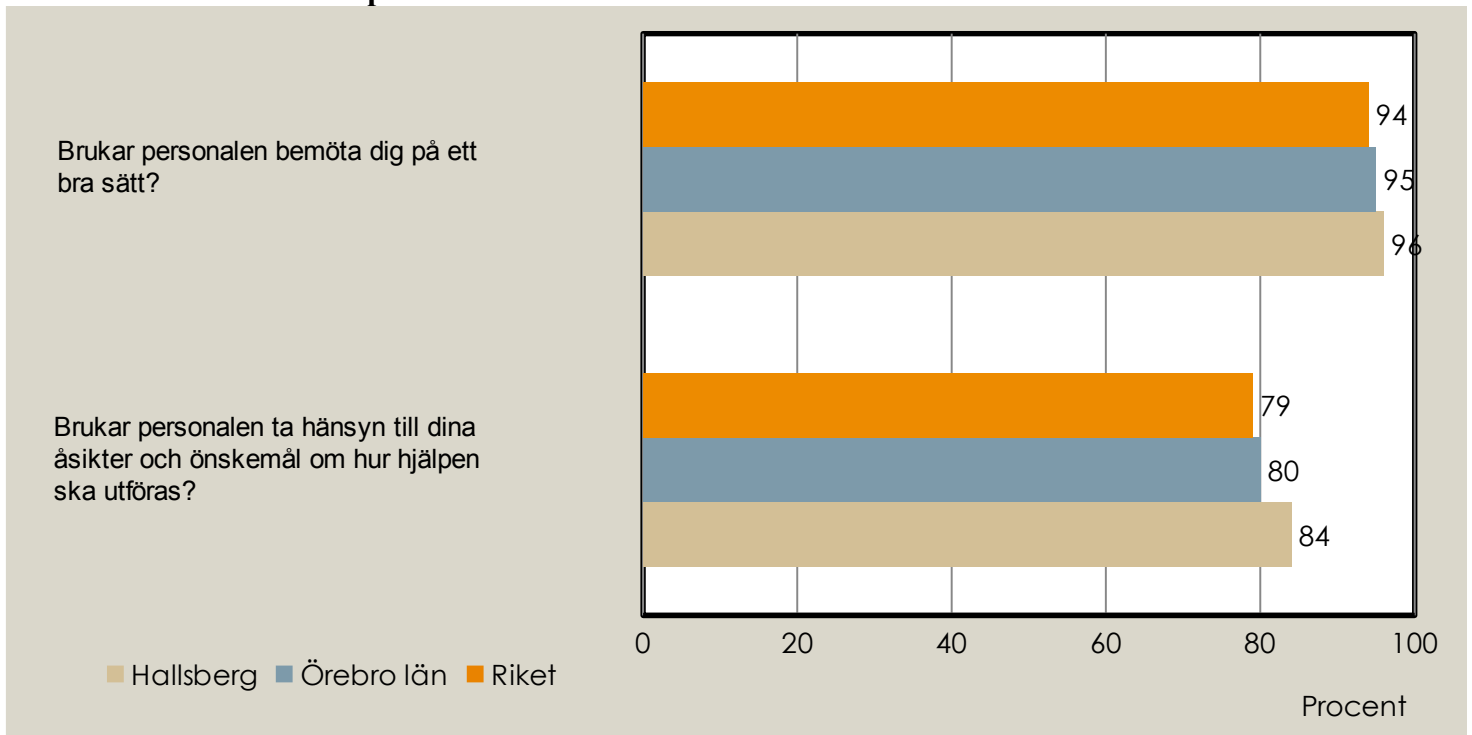
Andelen positiva svar inom området hjälpens utförande



Andelen positiva svar inom området trygghet



Särskilt boende**Andelen positiva svar inom området boendemiljö****Andelen positiva svar inom området mat och måltidsmiljö**

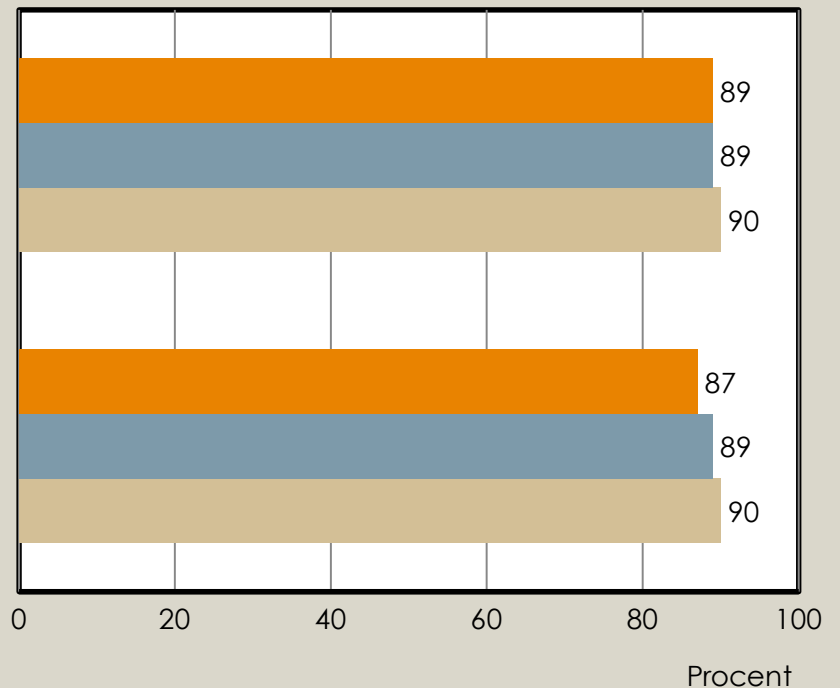
Andelen positiva svar inom området hjälpens utförande**Andelen positiva svar inom området bemötande**

Andelen positiva svar inom området trygghet

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

■ Hallsberg ■ Örebro län ■ Riket



Andelen positiva svar inom området sociala aktiviteter

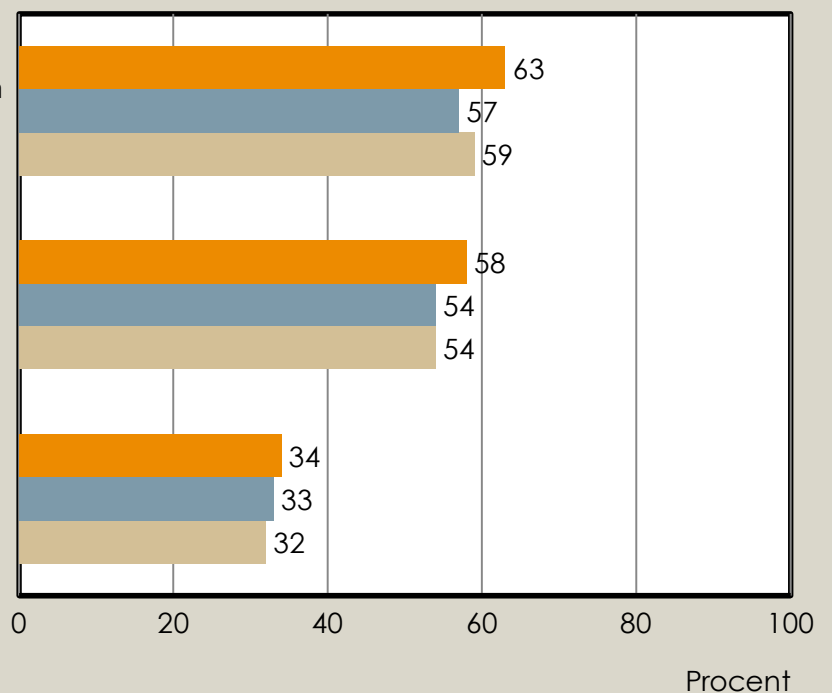
Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Händer det att du besväras av ensamhet?

Observera att det är nej-svaren på frågan om ensamhet som redovisas som positiva svar

■ Hallsberg ■ Örebro län ■ Riket



Analys

Kontakt med kommunen.

Hemtjänsten har arbetat med att informera de äldre om vart de kan vända sig med klagomål och synpunkter genom att blanketten finns på hemsida, dagcentraler och all personal är generösa med att dela ut den och påpeka att vi gärna vill få in synpunkter. Detta arbete måste fortgå kontinuerligt för en ökning av antalet positiva svar. När det gäller val av utförandet beror svarssiffran på att Hallsbergs kommun inte har infört LOV (lagen om valfrihet) och brukarna därför inte kan välja utförare.

Område inflytande

I arbetet med att uppdatera genomförandeplanerna försöker medarbetarna så långt som möjligt tillgodose önskemål om hur och när hjälpen ska utföras. Planeringen av insatserna sker via vår centrala planeringsenhet och det finns ett förhöjt tryck på val av tid under morgon, lunch och kväll.

Område hjälpens utförande

Inom hemtjänsten strävar vi efter att personalen ska ha en hög reell- och formell kompetens för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt och att den tid som behövs för att utföra biståndsbedömd insats finns. Påverkans möjligheten och upplevelsen av personalens tid, är högre inom särskilt boende än inom ordinärt boende. De äldre i ordinärt boende anser att personalen i högre grad meddelar förändringar än de äldre inom särskilt boende.

Område Trygghet

För att brukaren ska känna trygghet ska all personal ha namnskylt och legitimation och vi strävar efter att de får så korrekt information som möjligt om vilken hjälp de får.

Känslan av trygghet är något högre inom särskilt boende än i ordinärt boende.

För att så långt det är möjligt motverka ensamhet i ordinärt boende finns dagcentraler med öppna verksamheter dit alla äldre är välkomna samt även riktad dagverksamhet där den som har särskilda behov kan få möjlighet att delta.

Område boendemiljö/mat och måltidsmiljö

På ett av kommunens SÄBO trivs brukarna i mindre utsträckning med rummet. Detta kan bero på att en del rum är små eller att man delar toalett. Samma SÄBO drar ner resultatet gällande mat och måltidsmiljö vilket kan ha sin förklaring i att enheterna är stora 16-19 brukare äter tillsammans.

Området sociala aktiviteter

Fler brukare är nöjda med aktiviteterna och uppger också att man har större möjlighet till utevistelse, i jämförelse med föregående år. Det finns fortfarande förbättringsarbete att göra inom dessa områden.

Öppna jämförelser

Socialstyrelsen arbetar med öppna jämförelser för att stödja nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i vård och omsorg i arbetet med att främja en god vård och omsorg för den enskilde. Öppna jämförelser kan användas som underlag för politiska beslut på olika nivåer och som underlag för kommuners och landstings förbättringsarbete. Öppna jämförelser finns inom följande områden:

Barn- och ungdomsvård
 Ekonomiskt bistånd
 Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden
 Missbruk- och beroendevård
 Stöd till brottsoffer
 Stöd till personer med funktionsnedsättning
 Äldreomsorg och hemsjukvård

Hallsbergs kommun, socialförvaltningen deltog i Öppna jämförelser inom samtliga områden 2014. Nedan visas delar av resultaten för jämförelserna inom barn – och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd, missbruk – och beroendevård samt stöd till personer med funktionsnedsättning. Hela sammanställningen finns att läsa på Socialstyrelsens hemsida under länken: <http://www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser>

Barn – och ungdomsvård

Självbestämmande och integritet		
Brukarnas uppfattning om verksamheten		
Undersökt föräldrarnas uppfattning om öppenvården	Har ni under perioden 1 nov 2011 - 1 nov 2013 genomfört minst en undersökning av föräldrarnas uppfattning om insatser i öppenvården?	Svar: Ja
Extern samverkan i enskilda ärenden – hälsa		
Överenskommelse om samverkan med barn- och ungdomspsykiatri	Har ni (nov 2013) skriftliga och på ledningsnivå beslutade överenskommelser för hur samverkan på handläggarnivå i enskilda ärenden ska ske med barn- och ungdomspsykiatri? Överenskommelsen ska vara av avtalsliknande karaktär. Den ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur samverkan ska genomföras, dels ange ansvarsfördelningen.	Svar: Ja

Trygghet och säkerhet för placerade barn		
Användning standardiserade bedömnings-instrument: Föräldraförmåga	Använder ni (nov 2013) något av följande standardiserade bedömningsmetoder vid utredning av föräldraförmåga och/eller familjeklimat? FCS, Home IAS.	Svar: Nej

Missbruk och beroendevård

Självbestämmande och integritet		
Brukarinflytande		
Undertecknade genomförandeplaner	Samtliga genomförandeplaner som upprättats för beslutade insatser har undertecknats av den enskilde vars insats planen gäller. Gäller genomförandeplaner som upprättats 1 juni – 1 december 2013. Redovisar även de fall där vissa genomförandeplaner undertecknats.	Ja, samtliga
Kunskapsbaserad verksamhet		
Samarbete med FoU-verksamhet/ universitet/ högskola	Socialtjänstens missbruk- och beroendeverksamhet har samarbetat med FoU-verksamhet/universitet/högskola i syfte att utveckla arbetet med personer med missbruks- och beroendeproblem. 1 december 2012 - 1 december 2013.	Ja
Helhetssyn och samordning		
Intern samordning		
Äldreomsorg	Det finns skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner för hur samordning i enskilda ärenden ska ske med Äldreomsorg. Integrerat = Verksamheterna bedrivs av samma chef och personal.	Nej

Ekonomiskt bistånd

Indikatorer		
Kostnad per invånare för utbetalt ekonomiskt bistånd i kronor	Kostnad per kommun-/stadsdelsinvånare för utbetalt EB 2013, kr.	Svar: 536 kr
Bakgrundsmått		
Låg inkomst	Andel invånare (18-64 år) i kommunen/stadsdelen som har inkomst understigande 60 % av medianinkomsten i riket för personer 18-64 år.	Svar: 20,4
Arbetslösa utan ersättning	Andel arbetslösa invånare 18-64 år utan arbetslöshetsersättning i kommunen/ stadsdelen.	Svar: 4,4

Personer med funktionshinder LSS

Självbestämmande och integritet		
Ledsagning		
Kommunen betalar för ledsagares omkostnader		Svar: Ja
Personer har gått från daglig verksamhet till skyddat arbete	Det finns personer (en eller flera) i kommunen/stadsdelen som gått från daglig verksamhet till skyddat arbete under perioden 21 november 2012 till och med 21 november 2013. Med skyddat arbete avses lönebidragsanställning, praktikplats, Samhall eller motsvarande. Skyddat arbete avser inte praktikplats inom den dagliga verksamheten i form av exempelvis individuell placering. Skyddat arbete inte övergång till sysselsättningsinsats enligt socialtjänstlagen.	Svar: Nej
Habiliteringsersättning		
Habiliteringsersättning utgår till deltagare i daglig verksamhet		Svar: Ja

Personer med psykisk funktionsnedsättning

Helhetssyn och samordning		
Extern samverkan		
Aktuell överenskommelse om samarbete med Landstinget som innehåller: – gemensamma mål – resurs-, och ansvarsfördelning – rutiner för samarbete kring enskilda personer med psykisk funktionsnedsättning.	Kommunen/stadsdelen har den 21 november 2013 en överenskommelse som följs upp om samarbete med landstinget som innehåller: – gemensamma mål – resursfördelning mellan kommun och Landsting – rutiner för samarbete mellan kommun och landsting kring enskilda personer med psykisk funktionsnedsättning. Överenskommelsen är aktuell genom att den upprättats eller följs upp mellan 21 november 2012 - 21 november 2013.	Svar: Ja
Självbestämmande och integritet		
Brukarinflytande:		
Råd för funktionshinderfrågor	Med råd för funktionshinderfrågor avses ett råd där inflytande i verksamheten kan utövas genom företrädare från brukarorganisationer. Mätdatum 21 november 2013.	Svar: Ja

Arbetsmarknad		
Arbetslivsinriktad rehabilitering	Kommunen eller stadsdelen kan erbjuda arbetslivsinriktad rehabilitering. Mätdatum 21 november 2013. Arbetslivsinriktad rehabilitering avser rehabilitering enligt supported employment som syftar till att ge individen ett stöd i att finna och behålla ett förvärsarbete på den reguljära arbetsmarknaden, baserat på individens egna val och preferenser. Grundtanken i supported employment är att personen får ett stöd i att finna och behålla ett reguljärt arbete med lön utan mer omfattande föregående bedömning och arbetsträning. IPS-modellen är en standardiserad och manualbaserad utveckling av supported employment.	Svar: Nej

Systematiskt förbättringsarbete

Den politiska majoriteten beslutade under våren om satsningar inom Socialförvaltningen budgetår 2014. Pengarna fördelades enligt följande:

Hemtjänsten – Minska antalet medarbetare under 23 personer, som besöker brukaren under en 14 dagarsperiod.

Daglig verksamhet LSS – Satsning på stimulerande verksamhet t.ex pedagogiska program/metoder.

Dagcentraler äldreomsorgen – Skapa mer öppna verksamheter och öka tillgängligheten.

Särskilda boende (SÄBO) – Skapa en mer hemlik miljö, införa t.ex. lördagsaktivitet samt samverka med kulturskolan för satsning på kultur i vården.

Evidensbaserad praktik (EBP)

Syftet med evidensbaserad praktik är att öka möjligheterna att hjälpa. I evidensbaserad praktik strävar man efter att vård och omsorg ska bygga på bästa tillgängliga kunskap, som hämtas från forskning, från den enskilde och från praktiken.

I överenskommelsen mellan regeringen och Sveriges kommuner och

landsting om ”Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten” fanns från år 2013 en ny satsning inom verksamhetsområdet ”Stöd till personer med funktionsnedsättning”. Hallsbergs kommun, socialförvaltningen, verksamheten för funktionshinder var en av sex pilotkommuner som deltog i projektet.

En av projektets utgångspunkter med brukar-medverkan/brukarinflytande är att införa nya arbetssätt inom funktionshinderområdet. Utvecklingsprocesser sker i dialog med brukaren och utfallet av insatserna ger i bästa fall bättre livskvalitet för brukaren. I projektet ingår även att arbeta med systematisk uppföljning utifrån ett evidensbaserat arbetssätt. Brukarorganisationerna FUB (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) och NSPH (Nationell Samverkan för Psykiatrisk Hälsa) är viktiga samarbetspartner i projektarbetet.

Exempel på arbete som bedrivits är:

Ledarskapscirkel med enhetschefer i verksamheterna. Ledarskapscirkeln pågick under ett halvår.

Lärandecirkel med personal från verksamheterna. Lärandecirkeln pågick i ett år och innehöll både föreläsningar, grupparbete och enskilda arbeten.

Delaktighetsmodellen – Ett arbetssätt framarbetad av FoU i Skåne som syftar till att stärka och förstärka brukarens egenmakt

Utvärderingsverkstad - Syftet med utvärderingsverkstan är att arbetet ska bidra till att bygga upp en evidensbaserad utvärderingsverksamhet i kommunen samtidigt som man får en utvärdering gjord.