



Socialförvaltningen

Avdelningen för Ekonomi, IT, Stöd och
utveckling

Skrivelse
2023-02-15

Christina Eriksson
Socialt ansvarig samordnare

Kvalitetsberättelse

Socialförvaltningen Simrishamns kommun

2022

Kvalitetsberättelse Socialförvaltningen Simrishamns kommun 2022

Kvalitetsberättelsen utgår från föreskriften om "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" SOSFS 2011:9

Innehåll

1. Ledningssystemets uppbyggnad.....	2
1.1 Processer och rutiner.....	2
1.2 Samverkan	2
2. Systematiskt förbättringsarbete.....	4
2.1 Riskanalyser	4
2.2 Internkontroll.....	5
2.2.1 Målgruppsundersökningar	5
2.2.2 Jämförelser	9
2.2.3 Extern revision	15
2.2.4 Intern granskning.....	15
2.2.5 Omvärldsbevakning	18
2.2.6 Förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamheten	18
2.2.7 Internkontroll -Dokumentation	19
3. Utredning av avvikelser	20
4. Förbättrande åtgärder	21
4.1 Utbildningsportal	21
4.2 Kommunikatör	21
4.3 Välfärdsteknik	21
4.4 Projektledare	22
4.5 Utbildning	22
5. Förbättring av processer och rutiner	22
6. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet	23

1. Ledningssystemets uppbyggnad

Under våren 2019 fastställdes socialförvaltningens nu gällande kvalitetsledningssystem. Kvalitetsledningssystemet innehåller en beskrivning av kvalitetsansvaret för medarbetare, enhetschef, avdelningschef, stödfunktioner samt förvaltningschef. Kvalitetsledningssystemet identifierar förvaltningens huvudprocesser och kärnverksamhet. Kvalitetsledningssystemet anger också vilka styrdokument som finns för verksamheten utöver de lagar och regler som gäller. Därefter beskrivs hur förvaltningen ska arbeta med systematiskt kvalitetsarbete och vilka verktyg och strukturer som förvaltningen har till hjälp i detta arbete.

Under 2022 har man framför allt inom HVO sett över mötesstrukturen. Mötesstrukturen är en viktig del i det systematiska kvalitetsledningssystemet. Alla delarna har sin plats i något möte för att inte tappas bort. När verksamheten väl har hittat en ny struktur behöver helheten ses över, vissa delar behöver hitta nya forum så att kvalitetsarbetet hänger samman och kan flyta.

1.1 Processer och rutiner

Huvudprocesser för de olika delarna inom VoO, LSS och IFO finns beskrivna. Rutiner kopplade till respektive process finns och revideras kontinuerligt. Nya rutiner skapas utifrån behov. Under året 2022 har till exempel rutiner reviderats avseende trygghetskamera, rutin för när brukaren inte är hemma, rutin för inflyttningssamtal i SÄBO. Nya arbetsätt och rutiner för information kring brukaren och informationsflödet mellan omvårdnadspersonal och hälso- och sjukvårdspersonal skapas i takt med att nya funktioner slås på i verksamhetssystemet.

1.2 Samverkan

Även 2022 har på många sätt fortsatt vara präglad av pandemin och kriget i Ukraina har påverkat verksamheten där vi främst under våren samverkade med andra förvaltningar och planerade för ett mottagande av flyktingar.

Ökande svårigheter med bemanning har bland annat varit orsak till att vi nu samverkar mellan äldreomsorg och LSS/Socialpsykiatri för att rekrytera. Även administrativt har man fortsatt samla olika arbetsuppgifter kring rekrytering.

Inom hälsa, vård och omsorg har arbetet med verksamhetssystemet och övergången till Lifecare HSL fortsatt. Projektledare för Lifecare HSL och SAS har samverkat för införandet av funktioner samt utbildningsmaterial tillhörande dessa förändringar. Övergången till Lifecare HSL har även inneburit nya möjligheter. Under hösten kopplades funktionen med digital signering av delegerade hemsjukvårdsinsatser på. Övergången till digital signering ska kunna minska risken för avvikelser kring delegerade insatser. Funktionen fick dock kopplas ifrån igen på grund av tekniskt strul hos leverantören. Simrishamns kommun ligger långt fram i användandet av verksamhetssystemets olika delar. Detta medför dock att vi ibland får dras med systemets barnsjukdomar. Samtidigt försöker vi hålla oss till ett och samma system då nyttan med det oftast överväger nackdelarna.

LSS arbete med samverkan med kommunens olika föreningar och kulturliv gällande fritidsaktiviteter för brukare med stöd via LSS har fortsatt både inom kommunen och med andra kommuner. Uppskattad samverkan mellan brukare inom LSS och kommunpolitiker som lagat mat tillsammans ett par tillfällen och där det samtidigt getts möjlighet att ställa frågor till varandra.

Avdelningen för ekonomi, stöd, IT och utveckling har under året utökats med de medarbetare som arbetar med bemanning och rekrytering.

Socialförvaltningen har medverkat på rekryteringsmässan i samverkan med skolorna i Kristianstad. Fortsatt samverkan sker med Österlengymnasiet för att hitta samordningsvinster i undervisningslokaler och utrustning för utbildning. Det sker även samverkan mellan vårdlärarna och förvaltningen för att få utbildning och verklighet att hänga ihop.

Implementeringen kring handlingsplanen för ett stärkt anhörigperspektiv, samverkan med anhöriga, är inne i en slutfas. Anhörigkonsulent har haft uppföljning för särskilt boende och rutiner och broschyrer har justerats utifrån vad som framkommit. Anhörigkonsulent har även haft uppföljning i hemtjänst.

Samverkan är ett särskilt fokusområde i den IFO inriktning som fastställdes under 2022. Under året har särskilt fokus legat på samverkan med skolan och ett utrednings- och utvecklingsarbete har gjorts med deltagare från både skola och socialtjänst. Nya rutiner för anmälningsmöte har tagits fram gemensamt.

Från och med årsskiftet 2021/2022 ändrades titeln Kvalitetscontroller till titeln SAS, Socialt ansvarig samordnare. Största skillnaden i rollen är att samordningsansvaret för avvikelser enligt Socialtjänstlagen nu landade på denna roll. SAS börjar bli en etablerad roll i flera av Sveriges kommuner och det finns ett nationellt SAS nätverk vilket medför möjlighet till erfarenhet och kunskapsutbyte. Nätverket har växt på senare år då fler kommuner inrättat SAS tjänster, dock har rollerna ingen fastställd arbetsbeskrivning så det ser lite olika ut. SAS nätverket används allt mer som remissinstans för nya föreskrifter och lagar inom området. Undertecknad har gått med i nätverket. Digitala SAS träffar arrangeras varannan vecka och ger gott stöd och idéer till utveckling i olika frågor. SAS har fortsatt kontakt med andra SAS eller personer med liknande funktioner i SÖSK kommunerna, främst Sjöbo och Tomelilla men inga kontinuerliga träffar har skett i kvalitetsnätverket.

Nätverk gällande verksamhetssystemet Lifecare finns i olika konstellationer och där har Simrishamn ett fortsatt deltagande. Dels i nätverket för systemansvariga, dels i nätverket där myndighetsutövare träffas för att utbyta erfarenheter och få större tyngd bakom gemensamma utvecklingsönskemål till leverantören.

Fortsatt utveckling vad det gäller samverkan utifrån projekt för minskad ensamhet. Samverkan har under året kommit igång med privata aktörer t ex Snackcaféer, samverkan med forskare och universitet. Till exempel har kontakter knutits mellan projektledare, forskare i ämnet Aktivitet på recept och primärvården, inledningsvis med VC Brösarp. Samverkan med "Äldres hälsa" i Stockholm. Samverkan har även inletts med Landskrona som driver projekt HERO med tema förebyggande insatser. Några medarbetare var inbjudna till Landskrona på studiebesök under hösten.

Kommunens hemsida har fått en "Seniorkalender" som är tänkt att samla aktiviteter runt om i kommunen för seniorer. Inledningsvis har det mestadels varit förvaltningens egna arrangemang. Önskemål om en gemensam digital aktivitetskalender finns från flera håll i kommunen, föreningar och medborgare men det tycks vara svårt att enas kring en fungerande lösning.

Sidan Senior på Österlen har utökats med information om vart man vänder sig med oro och funderingar kring livets slut. Informationen är framtagen i samverkan mellan projektledare ensamhet, Anhörigkonsulent samt doktorand från Lunds universitet, Palliativt centrum som även ingår i Österlenprojektet. Samverkan sker fortlöpande med Österlenprojektet där vi har turats om att representera kommunens äldreomsorg i samband med deras utbildning till medborgarna "Sista hjälpen" samt "Dödscaféer".

I samarbete mellan förvaltningens dietist och kostenheten har ett särskilt boende under senhösten börjat prova halvkost. Det innebär att kostenheten utöver leverans av lunchen samtidigt levererar mellanmål samt kvällsmål. Kvällsmålet värms sedan upp av personal på boendet. Fler boende står på tur att ansluta. Projektet har fallit väl ut. De inledande omdömena från både brukare och personal är mycket positiva. Samverkan med kostenheten för att hitta en bättre lösning för att hantera beställning av matdistribution har inte kommit vidare under året. De tekniska lösningar som finns på marknaden är dyra.

I början av året tillträdde en ny person på MAS tjänsten (Medicinskt ansvarig sjuksköterska) och strax innan året började fick förvaltningen sin första MAR (Medicinskt ansvarig för rehabilitering). Under året har SAS (Socialt ansvarig samordnare), MAS, MAR och NAD (Nutritionsansvarig dietist) samverkat i flera delar. Rollerna har liknande uppdrag men i olika delar. Nya tag och kontinuerlig samverkan behövs för att få ihop verksamheten till en helhet för de som ska utföra arbetet trots att det är olika lagrum som styr. Stort gemensamt arbete under hösten för att med SKR's verktyg identifiera utvecklingsbehov för ökad patientsäkerhet. Även en större översyn kring avvikelshantering har gjorts och nytt utbildningsmaterial kopplat till detta har skapats.

Samverkan mellan kommunens vårdplaneringsteam (omsorgshandläggare, arbetsterapeut och sjuksköterska), och hemgångsansvariga på Ystads och Simrishamns sjukhus samt representant primärvården har inletts och två träffar har skett under året. Syftet är att hitta ett så smidigt flöde mellan oss som möjligt utan att frångå samverkansavtalet. Simrishamns kommun kritiserar av slutenvården ystad för att vara krångliga i hemtagandet och därför togs initiativet till dessa träffar, vilket blev uppskattat.

2. Systematiskt förbättringsarbete

2.1 Riskanalyser

Det kontinuerliga arbetet med att bedöma risker fortsätter. Risker bedöms både på individnivå och verksamhetsnivå. Om risk föreligger görs en djupare analys och åtgärder skapas. Verktyg finns i Office 365 för att underlätta arbetet med att bedöma, dokumentera och analysera riskerna. Sammanställning på övergripande nivå sker med automatik. Under 2022 har 9 fördjupade riskanalyser på verksamhetsnivå registrerats. 6 inom LSS/Socialpsykiatri, 1 inom HVO, 1 inom IFO Handläggarenheten och 1 inom IFO Barn och Unga. Inom LSS/Socialpsykiatri handlar det om risker kopplade till pandemin samt flytt i samband med renovering av boende, oro bland deltagarna på korttiden i samband med introduktion av sommarvikarier, risker kopplade till el-avstängning, HVO - risk att brukare lämnar enheten, för IFO handläggarenheten handlar det om toppar i arbetsbelastningen som medför längre handläggningstider, IFO Barn och Unga gäller att några personal saknade överfallslarm.

För LSS och Socialpsykiatri har under året skapats en mall för riskbedömning på individnivå i verksamhetssystemet och underlaget finns nu i direkt anslutning till övrig dokumentation kring den individ det gäller.

Fortsatt arbete sker för att öka andelen som deltar i kvalitetsregistret Senior Alert för att sen kontinuerligt utföra och registrera riskbedömningarna och använda de identifierade riskerna för att förebygga fall, undernäring, trycksår, ohälsa i munnen samt blåsdysfunktion. Antalet unika personer som är med i Senior Alert har ökat med 7 % i Simrishamn sedan 2021 och det är nu 363 personer av de som har hemsjukvård, som riskbedömts. De förebyggande åtgärderna för individen planeras i det tvärprofessionella teamet där baspersonal, enhetschef, sjuksköterska, rehab, omsorgshandläggare och Silviasyster deltar. Mötestiden för teamet kunde i början av 2022 ökas med hjälp av statliga

pengar men det behövs mer än pengar för att det ska fungera och översyn av hela strukturen kring team-mötena har inletts.

2.2 Internkontroll

2.2.1 Målgruppsundersökningar

I det arbete som gjordes nyligen med att ta fram en IFO inriktning syntes att flertalet ärenden gällande barn och unga, ekonomiskt bistånd och missbruk präglas av psykisk ohälsa och/eller tecken på funktionsvariation hos den enskilde eller bland de närmaste anhöriga. Det är fortfarande så 2022.

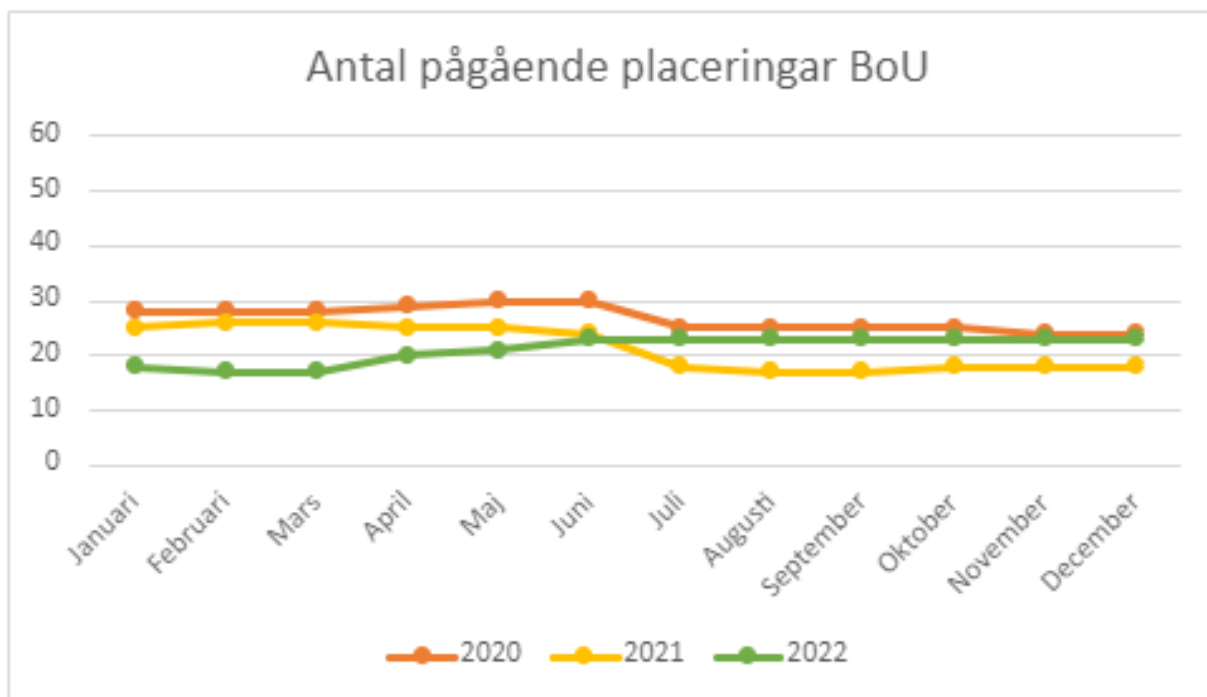
Antalet placeringar av barn och unga ökar när det gäller flickor men minskar för pojkar. Antalet med öppenvård är det samma som 2021 för pojkar men har minskat rejält när det gäller flickor.

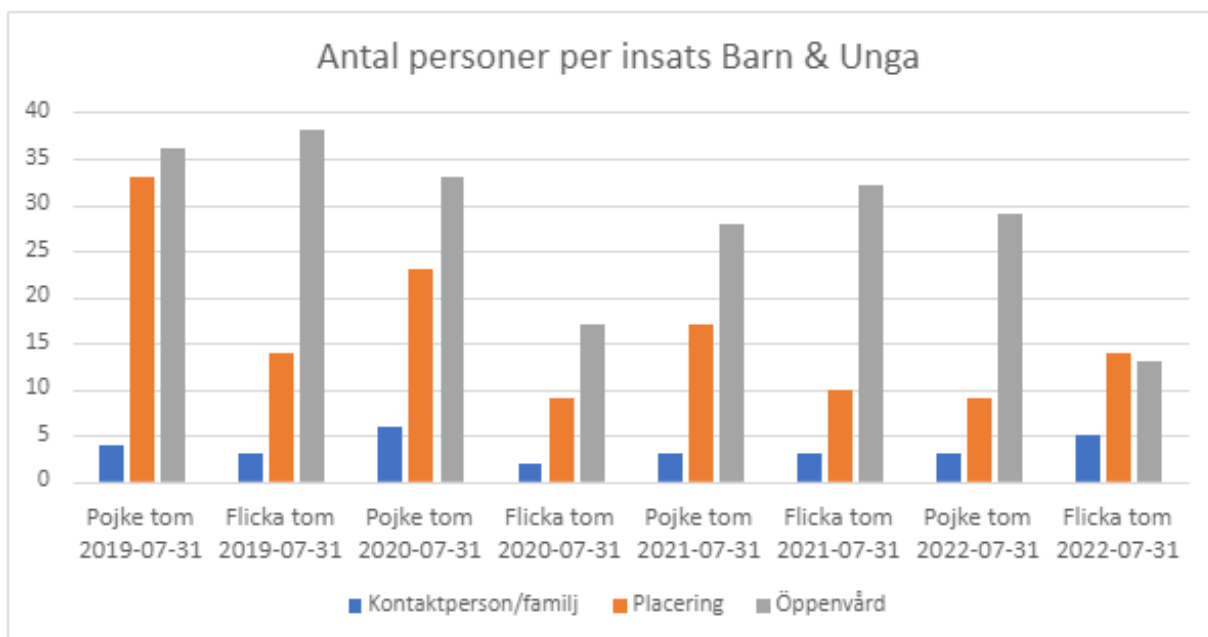
Placeringarna minskar något när det gäller Vuxna Missbruk för män men för kvinnor är antalet fortsatt lågt. Antalet med öppenvård avseende Vuxna Missbruk har ökat för både män och kvinnor.

Antalet personer som ansökt om särskilt boende är några färre 2022 och perioden som man bor på särskilt boende har tenderat att bli allt kortare sett till de senaste åren. Antalet personer som beviljats bistånd och antalet platser som blivit lediga har varit i balans under året och allas beslut har kunnat verkställas inom 3 månader trots fortsatt stängda enheter. 2020 var 25% av de som fick beslut om särskilt boende under 80 år, motsvarande siffra 2021 var 24% och för 2022 är siffran 23%.

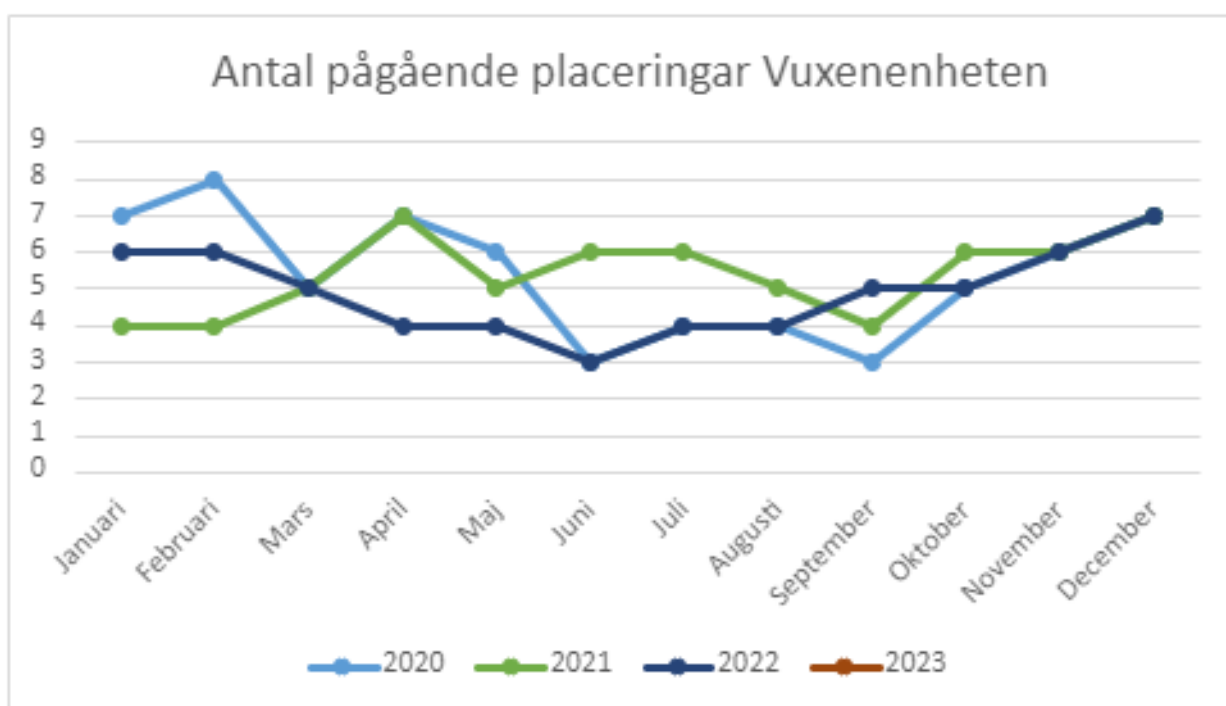
Inom LSS har antalet personer med insatsen bostad med särskild service, korttidstillsyn, korttidsvistelse samt avlösarservice ökat något jämfört med 2021. Antalet med insats daglig verksamhet, ledsagarservice har minskat något medan antalet med insatsen kontaktperson och personlig assistans är oförändrat jämfört med 2021. Inom Socialpsykiatri har insats boendestöd och särskilt boendestöd minskat en aning medan antalet med insatsen sysselsättning har ökat.

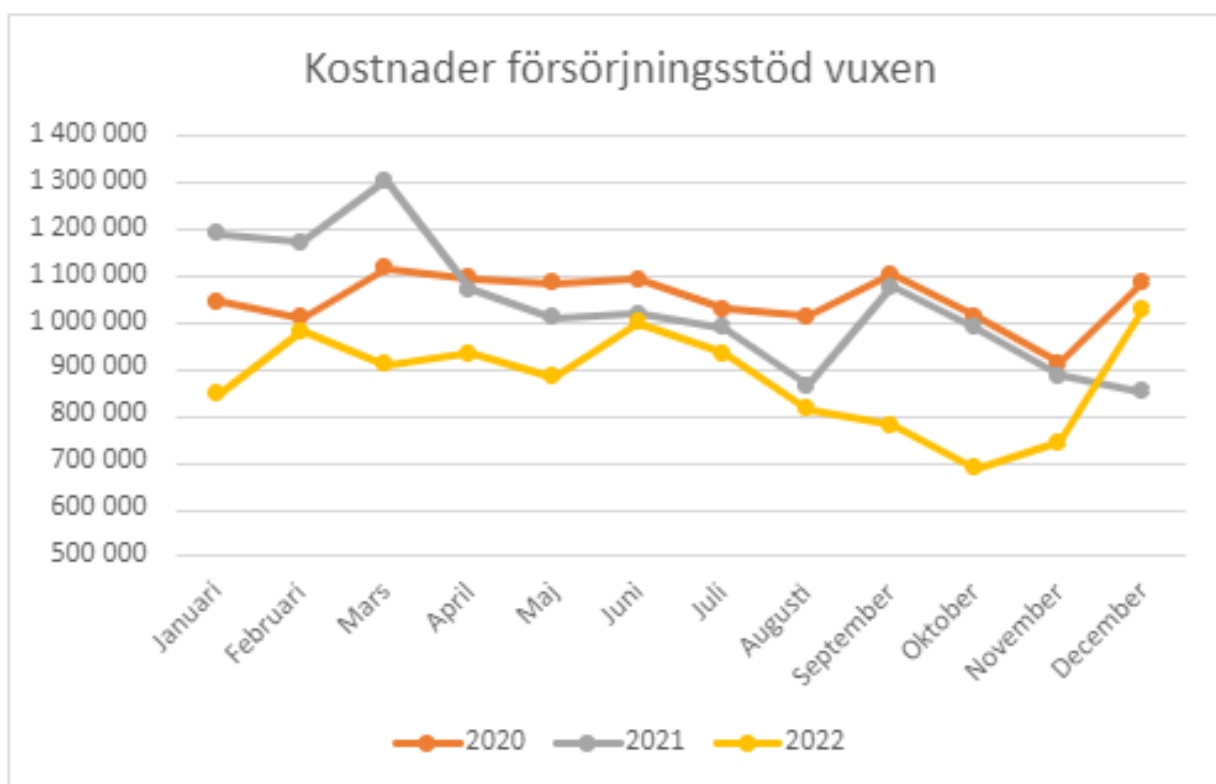
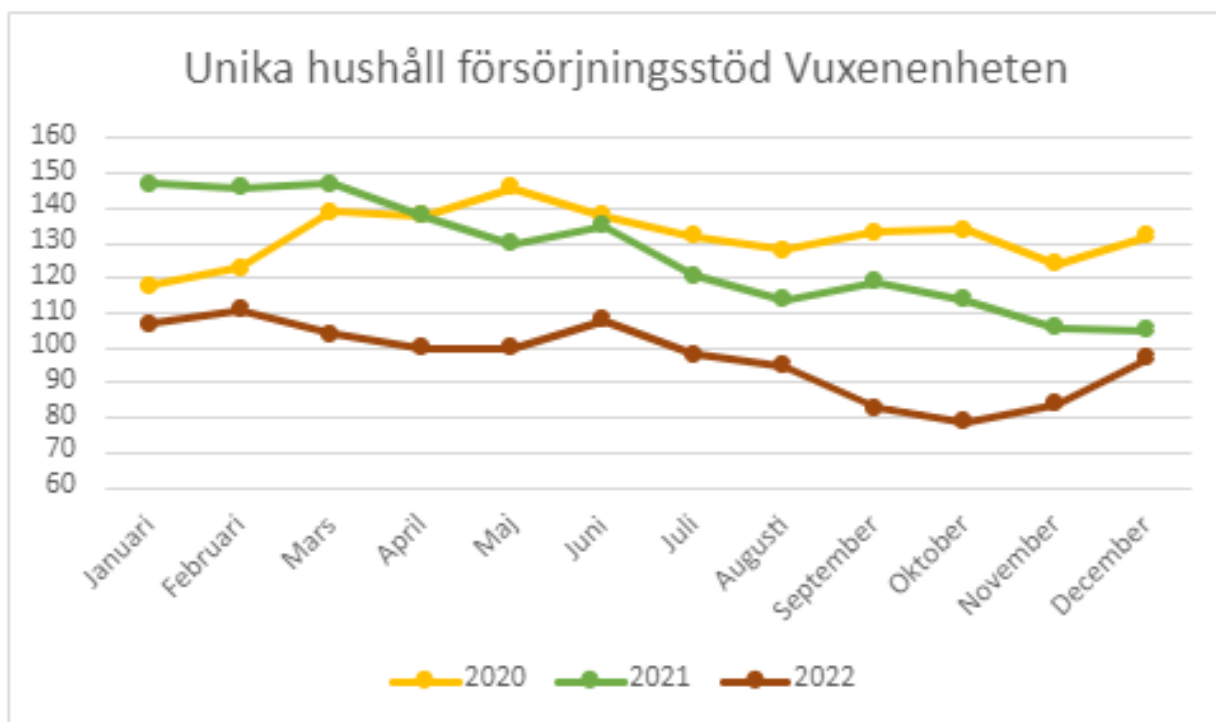
Statistik Barn och Unga:

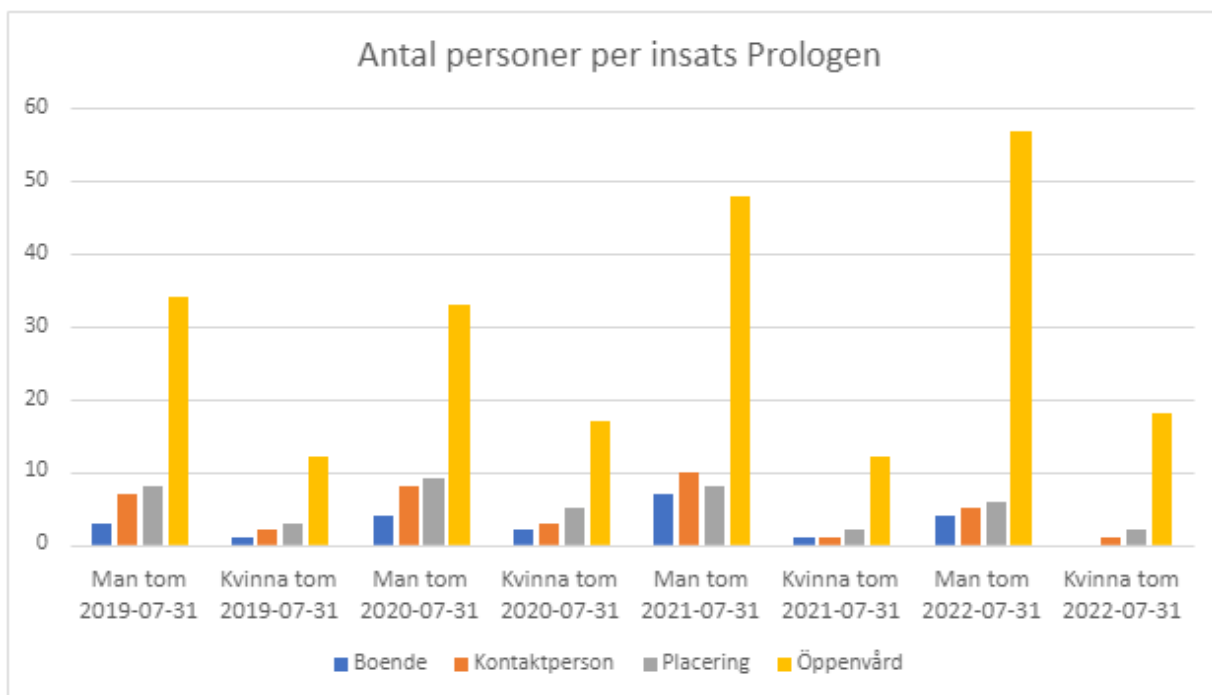




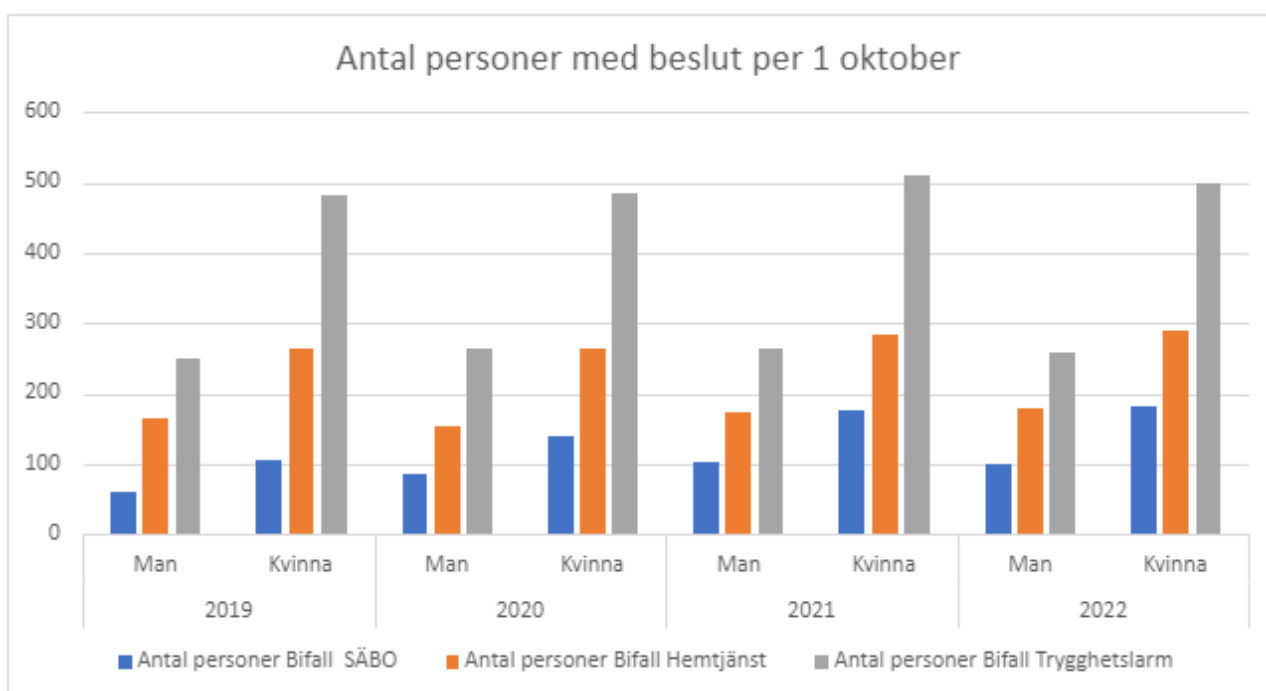
Statistik IFO Vuxna:



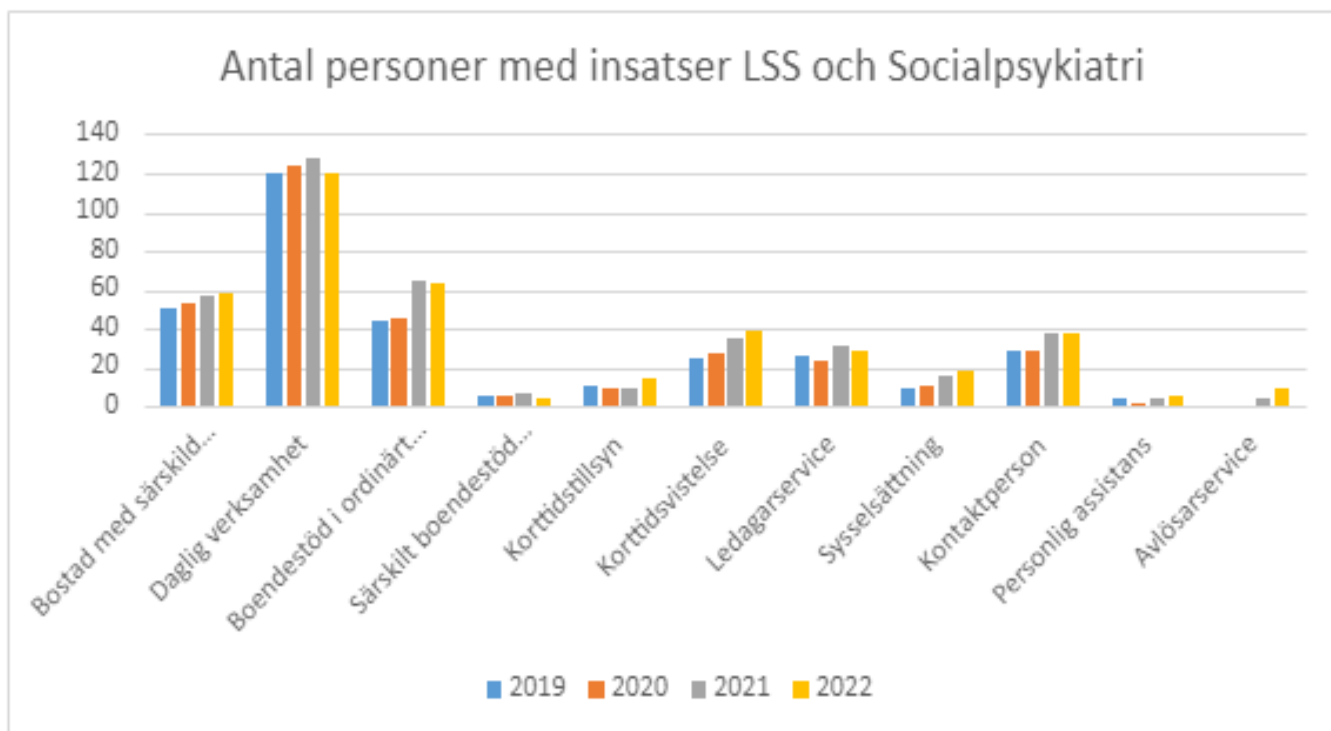




Statistik Hemtjänst och Särskilt boende:



Statistik LSS och Socialpsykiatri:



2.2.2 Jämförelser

Externa undersökningar

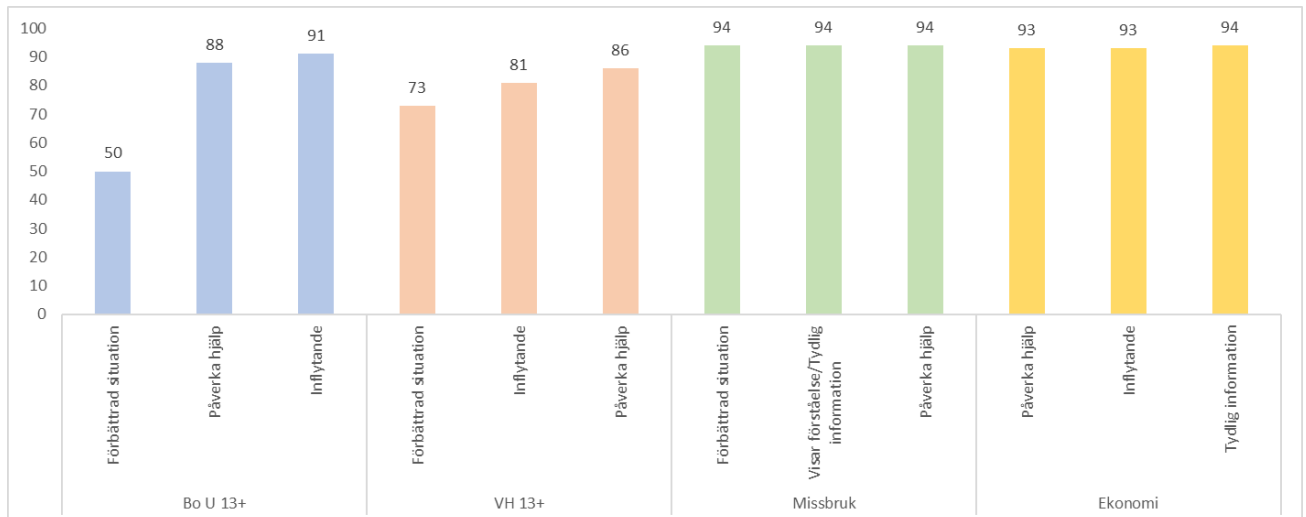
Undersökningen "Så tycker de äldre om äldreomsorgen" pausades av Socialstyrelsen 2021 men genomfördes åter som vanligt 2022. Den riktar sig till alla över 65 år som har hemtjänst eller bor i särskilt boende.

Under 2022 har förvaltningen för andra gången på några år deltagit i SKR's individundersökningar. Dels gällande ekonomiskt bistånd, dels missbruk samt barn och unga där både ungdomar 13+ samt vårdnadshavare har fått svara. Förvaltningen deltar sedan 2021 även i SKR's brukarundersökning riktad till personer tillhörande LSS och Socialpsykiatrins målgrupper. Nytt för 2022 är SKR's pilotundersökning avseende Myndighetsutövning LSS och Socialpsykiatri.

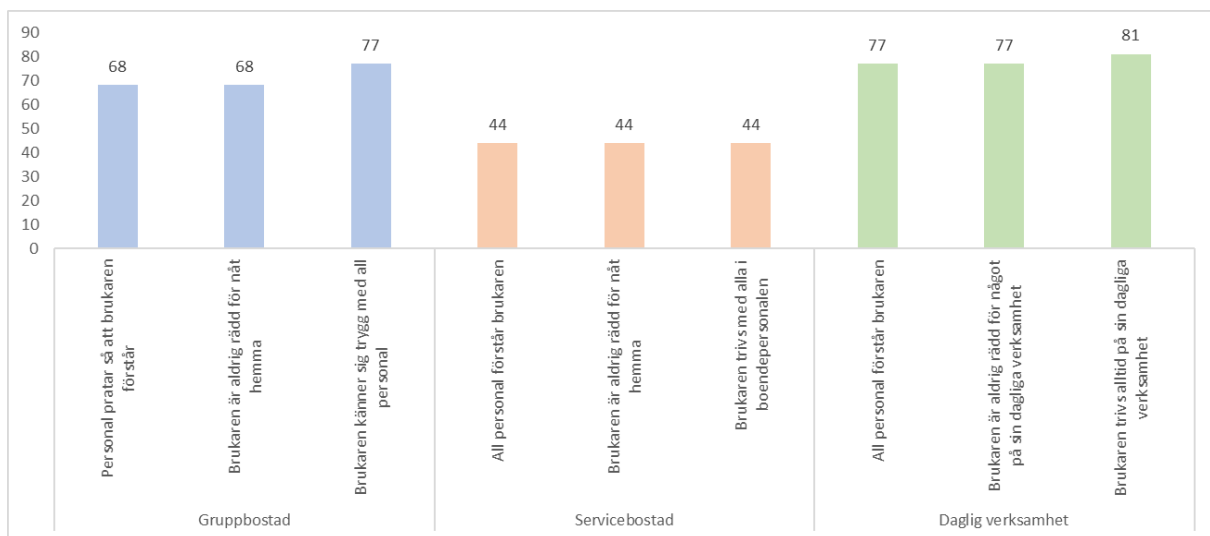
Inom LSS och Socialpsykiatri ser vi ett lägre deltagande än förra året och verksamheten tror det beror på "enkättrötthet". SKR's enkäter hade alla samma insamlingsperiod och brukare med flera insatser blev erbjudna att svara på flera snarlika enkäter på kort tid och då ville man inte delta.

I tabellerna nedan ses en sammanställning av de frågor där Simrishamn har fått lägst resultat i de nationella brukarundersökningarna inom de olika verksamhetsområdena.

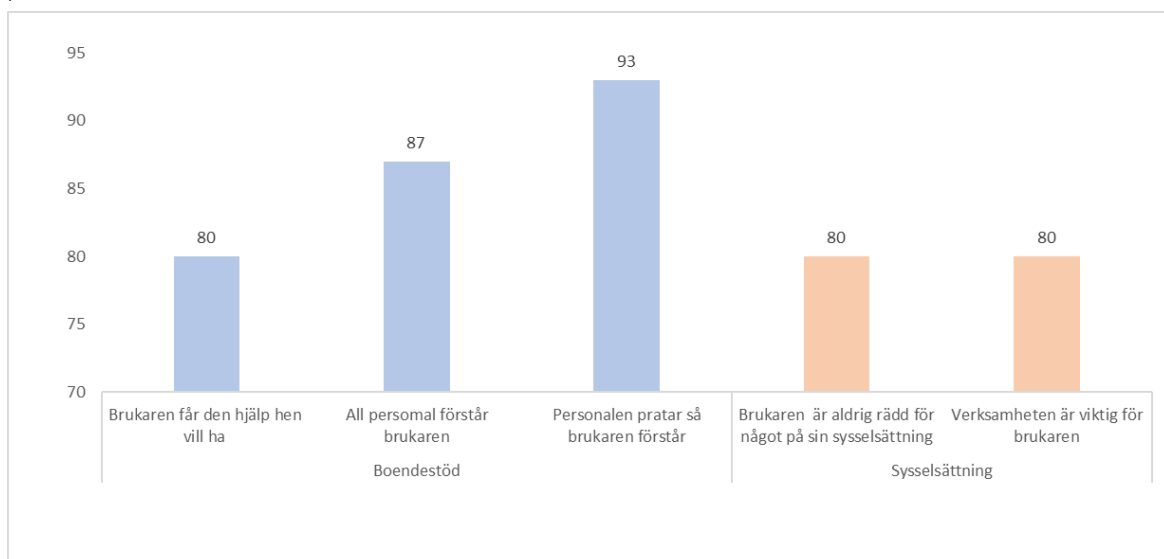
IFO- De tre frågor inom respektive IFO område som i Simrishamn 2022 fått lägst andel positiva resultat



LSS - De tre frågor inom respektive LSS område som i Simrishamn 2022 fått lägst andel positiva resultat

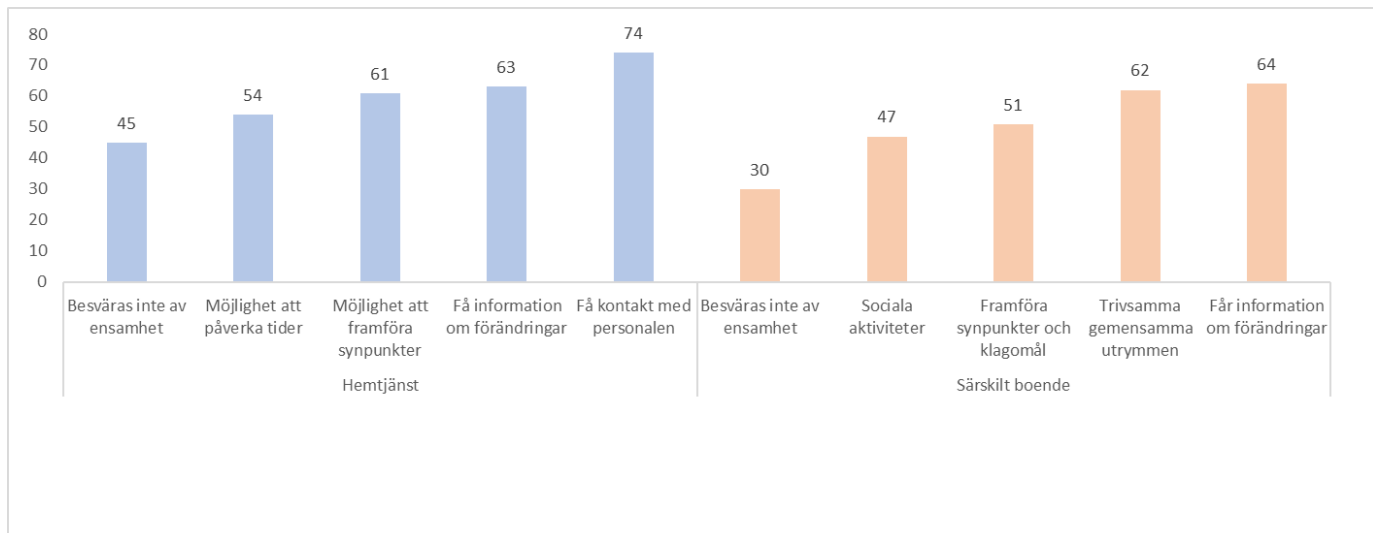


Socialpsykiatri - De frågor inom respektive Socialpsykiatri område som i Simrishamn som fått lägst andel positiva resultat

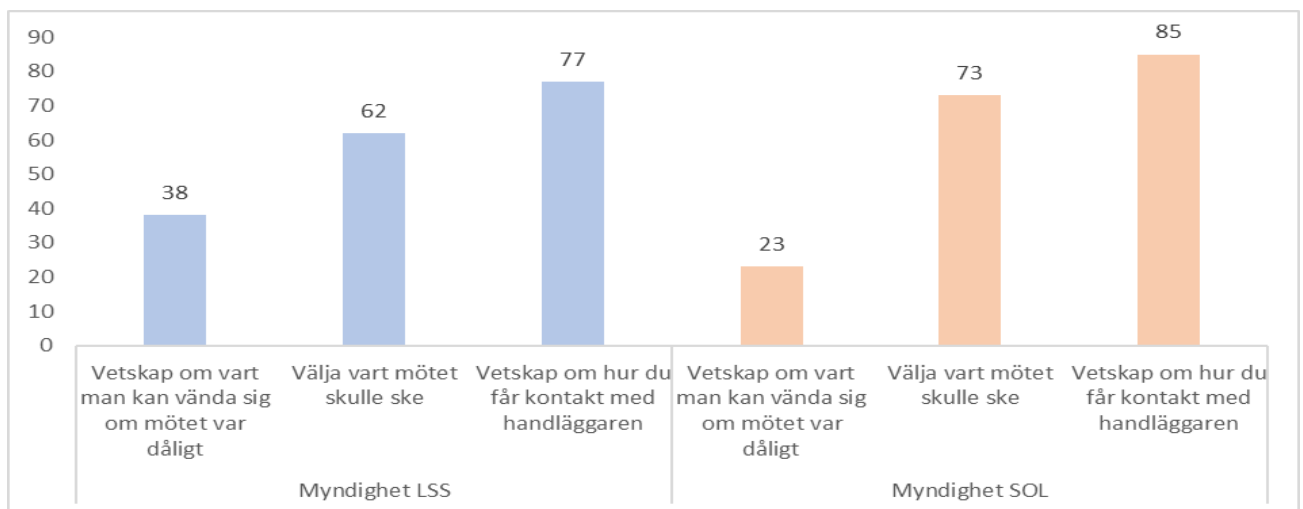


Kommentar sysselsättning: Samtliga övriga frågor har 100% positiva svar, därav bara 2 staplar.

Äldreomsorg - De fem frågor inom äldreomsorg (hemtjänst och särskilt boende) som i Simrishamn 2022 fått lägst andel positiva resultat



Myndighet - De tre frågor inom myndighet LSS och SOL äldreomsorg (hemtjänst och särskilt boende) som i Simrishamn 2022 fått lägst andel positiva resultat



Överlag är det positiva resultat och kommunen står sig väl i jämförelse med andra deltagande kommuner.

I flera av resultaten är det svårt att se något som sticker ut som en ihållande och avvikande trend eller mönster, både om vi tittar på den egna verksamheten eller om vi jämför oss nationellt. Det är också olika frågor i undersökningarna som gör att de inte helt kan jämföras. Vid en samlad analys av resultaten syns en gemensam nämnare i stor del av det som utmärker sig negativt. Det handlar om den enskildes möjlighet att på olika vis utöva inflytande och möjlighet att kunna påverka det stöd man får.

Flera av frågorna inom äldreomsorgen där vi ser ett sämre resultat, såsom sociala aktiviteter på särskilt boende, är områden där brukaren behöver ges möjlighet att påverka innehållet för att stödet

ska upplevas som meningsfullt. För att verksamheterna ska kunna nå ett bättre resultat med en högre brukarnöjdhet så blir brukarens möjlighet att påverka stödet en viktig utgångspunkt. Att fokusera på brukarens möjlighet att påverka stödet är viktigt oavsett om det i nästa steg för verksamheten handlar om att öka nöjdheten kring sociala aktiviteter, trivsamma utrymmen på särskilt boenden eller möjlighet att påverka tider i hemtjänsten.

Temat att djupdyka i 2023 beslutades av nämnden utifrån resultaten och blev gemensamt för hela Socialförvaltningen:

- *Den enskildes möjlighet att påverka innehåll och utformning av stöd från Socialtjänsten*

Verksamheterna kommer själva men med stöd av SAS, arbeta fram vilka åtgärder de ser behöver vidtas för att detta område ska förbättras. Resultaten förväntas bli synliga först vid brukarundersökningar 2024.

Interna undersökningar

Under flera år har vi haft en lokal enkät till brukare för att fånga upp hur man tycker det fungerar i kontakten med omsorgshandläggaren. Resultatet har hela tiden varit mycket positivt men man har saknat möjligheten att jämföra sig med andra kommuner. 2022 genomförde SKR en första pilotundersökning med åtta frågor avseende myndighetskontakten för LSS och Socialpsykiatri. För att kunna få en jämförbar bild så ändrades frågorna avseende myndighetskontakten för äldreomsorg i den lokala undersökningen, till samma frågor som SKR ställer. I den lokala enkäten avseende myndighetskontakten för äldreomsorg är det en hög andel positiva svar på de flesta frågor. En person per fråga har svarat delvis istället för det mest positiva alternativet. Liksom i enkäten för myndighetskontakt LSS och Socialpsykiatri är det frågan huruvida man vet vart man ska vända sig om man tyckte att mötet med handläggaren var dåligt, som får en låg andel positiva svar, 77% svarar att man inte vet. Vid beslut om avslag får den enskilde alltid skriftlig information, ofta även muntligt, om man inte är nöjd med beslutet, en så kallad besvärshänvisning.

Inom IFO upplevde man att familjehemsföräldrarnas röst saknades då ingen av de offentliga undersökningarna riktar sig till dem. Eftersom vår kommun är liten har familjehemsföräldrarna god kontinuitet i kontakten med socialtjänsten men samtidigt begränsad kontakt om man inte är nöjd med stödet. 70% besvarade enkäten vilket är 9 svar. Det är en hög andel positiva svar överlag men i frågan gällande samordning med andra myndigheter är det några som svarar att de är ganska missnöjda. Just samverkan återkommer i flera delar och är något vi ständigt behöver arbeta med på olika sätt för att förbättra och hålla igång.

Likaså upplevdes att barnens röst när det gäller korttids- och fritidsverksamheten inom LSS inte blev hörd så även här har det utarbetats en enkät som börjat användas under hösten.

Socialnämnden gav förvaltningen i uppdrag även 2022 att genomföra djupintervjuer. För 2022 gällde uppdraget att intervjua 5 brukare per område i ordinärt boende samt särskilt boende, totalt 60 brukare. Under hösten 2022 genomfördes 15 intervjuer av planerade 25 i ordinärt boende medan man i särskilt boende genomförde de 35 som var meningen. Intervjuerna behandlar områdena Boende och vardagsliv, Känsla av sammanhang, Hälsa och mat samt Inflytande. Enkätens resultat har delgetts Socialnämnden men sammanfattas här i löpande text.

Interna undersökningar - Sammanfattning Intervjuer i hemtjänsten

Boende och vardagsliv -Ordinärt boende 2022 syns en något lägre bedömning av hur väl man upplever att bostaden fungerar 2022 (4.13 av 5) jämfört med 2021 (4.54 poäng) och likadant är

känslan av trygghet hemma lite lägre 2022. Enbart 2 personer upplever att de skulle behöva flytta och en person vill flytta ändå. Det som gör att man känner sig trygg är stödet från hemtjänsten och det område man bor i medan det som skapar otrygghet är att man ramlar ofta, att det tar tid innan personalen kommer då man larmar, att man känner sig ensam eller upplever ljud som inte kan förklaras. Det som upplevs utmanande i vardagen är vardagssysslor som att förflytta sig själv, städa, tvätta, handla, duscha, att bjuda hem gäster, att gå ut, trädgård och trappor och när hemtjänsten inte kommer i tid.

Boende och vardagsliv -Särskilt boende kan sammanfattas med att det är den egna lägenheten man trivs bäst i, därefter de gemensamma utrymmena och minst trivs man med trädgårds- och utomhusmiljö. Men samtliga tre delar har en genomsnittlig poäng på mer än 4 av 5 möjliga. 4 personer framför i fritext att trädgårdarna är dåligt skötta, borde finnas mer blommor och växter så att de blir trevliga året om. När det gäller den egna lägenheten önskar någon få ha med sin hund, att det var mindre lyhört, svalare, bredare dörr till toaletten och att man kunde ha dörren öppen ut i det gemensamma utan att andra brukare kommer in. Gällande de gemensamma utrymmena önskar man att det vore mera hemtrevligt, mera aktiviteter. Flera personer svarar att det är bra som det är.

Känsla av sammanhang -Ordinärt boende: Strax över hälften har svarat att de gör aktiviteter utanför hemmet åtminstone varje vecka, men en tredjedel har svarat att det sker så sällan som mindre än någon gång per år. 40% svarar att de vill vara mer aktiva och lika många att de inte vill det. Det man vill ha mer av är att träffa andra människor eller bara att komma ut. Det som hindrar är nedsatt ork, oro, sjukdomar, behov av sällskap. 80% har kontakt med andra människor åtminstone varje vecka, när hälften varje dag. Alla utom en av de intervjuade upplever sig ha meningsfulla relationer med andra människor, 4 personer skulle vilja ha fler. Nära hälften av de intervjuade känner sig ensamma ibland i övrigt är det jämnt fördelat över hela spannet från aldrig till mycket ofta och man önskar sig besök för en fika eller att kunna komma iväg själv och hälsa på någon eller bara ut i samhället.

I svaren ges fortsatt högt betyg för hur trygg man känner sig med personalen och det man framhåller vara viktigt är att de kommer när de sagt att de ska eller meddelar ändring, att de vet vad de ska göra, att de inte är stressade, att personalen lyssnar och förstår och att man kan prata med varandra om det mesta.

Känsla av sammanhang -Särskilt boende: Utmaningar i vardagen ligger hos de intervjuade i nedsatt syn, hörsel, yrsel, fysiska förmågan att förflytta sig. Syn och hörsel gör det svårt att umgås med övriga boende eller delta i aktiviteter. Den nedsatta fysiska förmågan ger beroende av personal för vardagssysslor eller för att komma utanför boendet. En person skulle önska att få komma ut på mer aktiviteter i samhället men det tar personalresurser och upplevs för besvärligt och omständligt så det rinner ofta ut i sanden. På frågan om vilka situationer eller aktiviteter man tycker om att göra och som känns givande framför man att vara delaktig i vardagssysslor, prata och umgås med personal och andra boende, kontakt med släkt och vänner, komma ut på stan/till hamnen/i byn, musikunderhållning, radio, TV, gymnastik/träning, promenera, spela på dator, pussla, korsord, bingo, sy och virka, vara i trädgården, röka, vara med hunden. En person lyfter särskilt fram aktiviteten med släktforsningscirkeln. Det man saknar är ungefär samma sak men mer och oftare. Några saknar att kunna gå och röra sig friare igen, segla med sin båt, golfgrunda, gå på bio, men hälften av de svarande saknar ingenting särskilt.

Omdömet för hur trygg man känner sig får höga 4.74 poäng av 5 möjliga. Som grund för tryggheten anger man övervägande personalen, god relation till personalen, att de finns till hands för stöd dygnet runt. Några kommenterar att personalen är hjälpsamma, vänliga och en person svarar att

hen känner sig omtyckt. En person kommenterar att det finns för lite personal på natten och en person anger inre röster som anledning till otrygghet.

Hälsa och mat -Ordinärt boende: Personerna som svarat skattar sin hälsa väldigt varierat men 40% ger 4 poäng av 5 möjliga. 73% svarar att de bara har kontakt med läkare/vårdcentral 1 till 2 gånger om året eller mer sällan. Precis som förra året är det nära hälften som upplever oro mer sällan än varje månad. 3 personer anger att det som skapar oro är att det ibland oväntat ringer på dörren eller att någon tar i dörrhandtaget. Annars är det oro relaterat till den egna hälsan och oro för familjen som man lyfter fram.

Två tredjedelar tycker att de har en fungerande mathållning men som förslag till vad som skulle göra att det fungerar bättre är olika för varje person som svarat. 60% ger högsta poäng till hur nöjd man är med utbudet av äldreomsorgens matleveranser. I förslagen till hur det kan bli bättre syns önskemål om mer kryddat, mer grönsaker och vanlig husmanskost. De flesta svarar att de är nöjda som det är.

Hälsa och mat -Särskilt boende: Skattningen av den egna hälsan är det som får allra lägst poäng av alla frågor. Hälsan återkommer som orsak i kommentarerna till flera delar, utmaningar i vardagen, otrygghet, oro. Flera upplever trötthet, nedsatt rörlighet, värk, att inte kunna göra det man vill, känner sig som en belastning för andra, svårt att äta som orsak till en lågt skattad hälsa. Några framför också att de mår bra i det stora hela, hen är ju gammal, gammal kropp. 30 av de svarande upplever att de har bra kontakt med sjukvården.

71% svarar att de upplever oro mer sällan än en gång i månaden. Anledningarna hos de som känner oro ofta är röster, klåda, tappad kontroll, men i övrigt är det lika många som känner oro för sina närståendes hälsa som oro för den egna hälsan. Några känner oro relaterat till samhällets utveckling.

Det genomsnittliga omdömet för hur nöjd man är med maten är 4.14 poäng av 5 möjliga. 46% ger allra högsta poängen. I kommentarerna framgår att man önskar mera grönsaker eller vegetarisk kost samt att man piffar upp och smaksätter maten lite mer.

Inflytande -Ordinärt boende: På frågan som handlar om upplevelsen av att få vara med och bestämma om sådant som känns viktigt för dem gällande hemtjänsten är den genomsnittliga poängen högre 2022 (4,20 poäng av 5) jämfört med 2021 (3,75). 2022 är det 87 % som känner till vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål om det skulle behövas vilket är 29% fler än förra året. På frågan om vad som är viktigt för dem att kunna bestämma om är det tiderna för hjälpen, hur hjälpen ska ges och vad man ska äta. På frågan om vad de uppskattar med hjälpen och stödet de får från hemtjänsten är det vänlig och positiv personal, trygghet och mänsklig kontakt. De flesta saknar ingenting i utbudet av stöd men en person vill hinna prata mer, en vill att man samlas och träffas med personalen och går igenom ändringar och information, en vill att personalen kommer oftare, en annan att det inte kom så många olika och en tredje att personalen hade mera tid.

Inflytande -Särskilt boende: På frågan i vilken grad man upplever att man får vara med och bestämma om sådant som känns viktigt är det genomsnittliga omdömet 4.35 poäng av 5 möjliga. Mer än hälften ger högsta poäng. Man kan också se i resultatet att 100% av dem som gett höga poäng i denna fråga ger höga poäng på hur trygg man känner sig så det är tydligt att inflytande och känsla av trygghet hänger ihop.

När det gäller inflytande över måltiderna svarar de flesta att de upplever att de får vara med och påverka både när de ska äta, vad de vill äta och dricka samt var de vill inta sina måltider. En del

svarar att de kan påverka vad och var men inte när. Någon tycker det är för lite alternativ att välja på. Flera framför att personalen löser det om de önskar något annat än det som serveras.

På frågan om vad som är viktigt för dem att kunna bestämma om är det övervägande kring maten, när man ska lägga sig och hur man vill ha sin vardag. Några tycker det är skönt att slippa bestämma, vill inte längre bestämma något. 83% vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

Teknik –Särskilt boende: På frågan om vad för teknik man skulle kunna tänka sig att använda i särskilt boende är det mobiltelefon, dator/surfplatta, larm och trygghetskamera som toppar listan. Några lyfter även fram Yeti-tablet och medicinrobot som trevliga och bra grejer. En person drömmer om flipperspel och enarmade banditer. Bara i ett svar av 35 framgår att hen inte vill ha nån teknik trots att frågan precis innan om hur man ser på att använda teknik i vardagen bara får låga 2.60 poäng av 5 möjliga.

Teknik -Ordinärt boende: Flera tycker sig inte behöva eller vill inte ha teknik. Men teknik man kan tänka sig är TV, mobil, dator, lyssensorer, läkemedelsrobot, sensorer som känner av ifall man ramplar.

2.2.3 Extern revision

Under 2022 har 8 avvikelser efter utredning klassificerats som missförhållande enligt Lex Sarah. Av dessa har 2 klassats som allvarligt missförhållande och därmed rapporterats till IVO. Den ena rapporterades till IVO direkt utifrån innehåll i rapporten men bedömdes efter utredning uppnå den lägre klassen; missförhållande. I ett av ärendena har vi hunnit få beslut från IVO som är nöjda med hanteringen och avslutar ärendet. Båda ärendena som gått till IVO gäller IFO Barn och Unga men har inget samband.

IVO har genomfört årlig tillsyn av verksamhet HVB/ Stödboende. I kommunen fanns en sådan verksamhet, Strandbadsvägens stödboende fram till sista juni 2022. Tillsynen avslutades med begäran om åtgärder men kommunen har som svar på begäran meddelat att verksamheten har ändrats från och med 1 juli och är inte längre ett stödboende och därmed omfattas verksamheten inte av samma krav.

IVO gjorde till följd av pandemins påverkan på Sveriges äldreboenden en stor landsomfattande insamling av hälso- och sjukvårdsjournaler för merparten av de som bott på särskilt boende under 2019 fram till sommaren 2021. IVO har fortsatt granskningen under 2022. Del av granskningen avseende hälso- och sjukvård har återkopplats men Simrishamns kommuns rapport i sin helhet har ännu inte publicerats.

IVO har med start 2021 och fortsatt 2022 granskat användandet av skydds- och begränsningsåtgärder i LSS-bostäder i Sverige. Verksamheter i hela Sverige fick besvara enkät gällande detta. Med utgångspunkt i enkätsvaren har de LSS-boenden där risken för tvångsåtgärder bedömdes högst, blivit föremål för tillsyn. Simrishamns kommun har inte haft någon sådan tillsyn.

Kommunens revision har under senhösten begärt in material för att granska socialnämndens arbete inom LSS och ekonomiskt bistånd för att förebygga ekonomisk brottslighet. Ej fått del av resultat ännu.

2.2.4 Intern granskning

2021 förändrades verksamhetsuppföljningarna rejält mot tidigare arbetssätt. Socialnämnden beslutar numera om vilka områden som verksamhetsuppföljning ska koncentreras inom. Områdena baseras på de frågor som fått lägst andel positiva resultat i senaste brukarundersökningen. Områdena och resultatet av verksamhetsuppföljning 2021 ser ut som följer:

Ekonomi, Missbruk, Barn o Unga: *Hur situationen har förändrats sedan personen fick kontakt med socialtjänsten i kommunen*

Andelen som upplever att situationen har förbättrats sedan de fick kontakt har för individ och familjeomsorgen ökat med 5% sedan förra året totalt sett och Simrishamn ligger 10% högre än genomsnittet i riket. Tittar man sen på resultatet för barn och unga har det minskat rejält. Det är dock få svar och i samtal med socialsekreterarna framkommer att några av de svarande har insatser enligt lagen om vård av unga, dvs tvingande insatser. För vårdnadshavare har andelen ökat 15%, för personer med insats för missbruk 4% och för de som har ekonomiskt bistånd 15%.

Handläggarenheten: *Förstå informationen som kommer från handläggarna*

2021 var det 61% av de svarande som upplevde att det var lätt eller ganska lätt att förstå informationen från handläggaren. 2022 är resultatet på jämförbar fråga 92%.

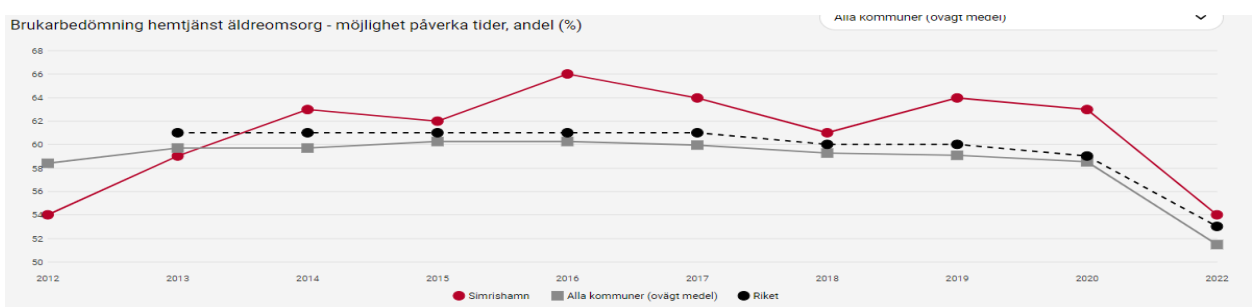
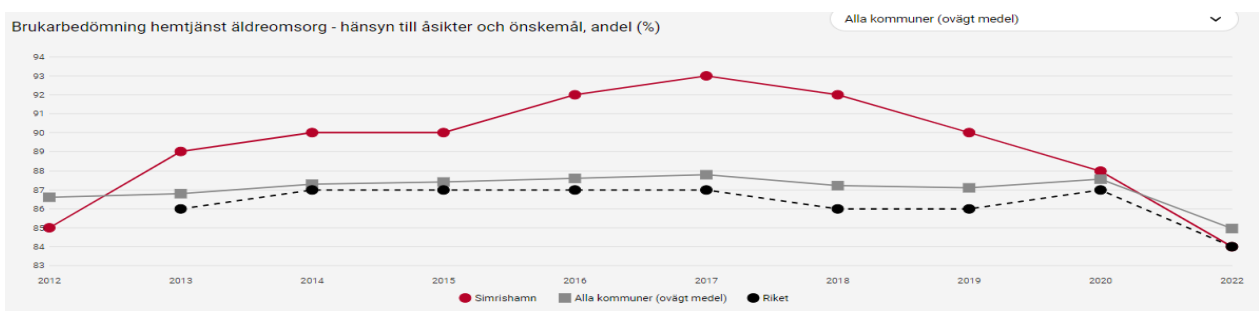
LSS och Socialpsykiatri: *Kommunikation brukare/personal, Trygghet i sin bostad/på sin verksamhet*

Hälsa, vård och omsorg -Ordinärt boende: *Få vara med och bestämma om sådant som känns viktigt för personen gällande stöd/hjälp*

I Intervjuerna med hemtjänsttagare har bedömningen i frågan ökat från genomsnittspoängen 3.75 år 2021 till 4.15 År 2022.

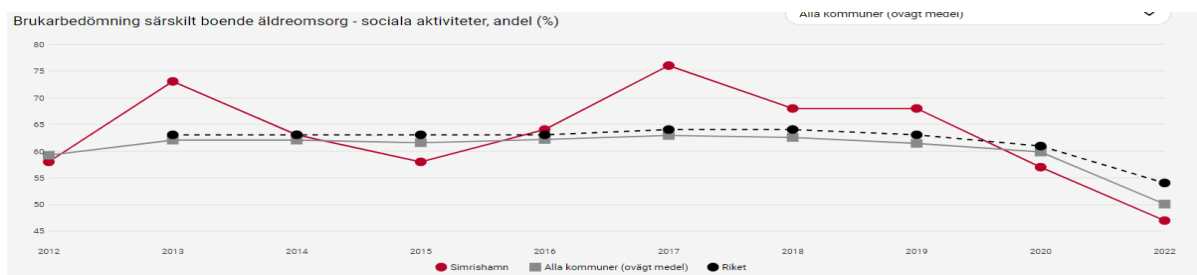
I Socialstyrelsens enkät "Så tycker de äldre om äldreomsorgen" finns två frågor som berör området, Hänsyn till åsikter och önskemål samt möjlighet att påverka tider. Resultatet har försämrats jämfört med 2020 och är nu i nivå med riket.

Upplevelsen av möjligheten att påverka tider har minskat kraftigt de senaste åren trots införandet av planeringssystem. Pandemin syns vara en stor bidragande orsak de senaste åren eftersom man ser samma trend i hela riket. Lokalt ser vi också att flödet från det att brukaren ska få frågan om när de önskar sin hjälp, till att det förs in i genomförandeplanen, för att sen ligga till grund i planeringen, och slutligen att besöket verkligen sker inom det satta tidsfönstret, inte fungerar. Den tuffa personalsituationen under pandemin har gjort att man behövt prioritera om och planeringen faller vad gäller tider och kontinuitet.

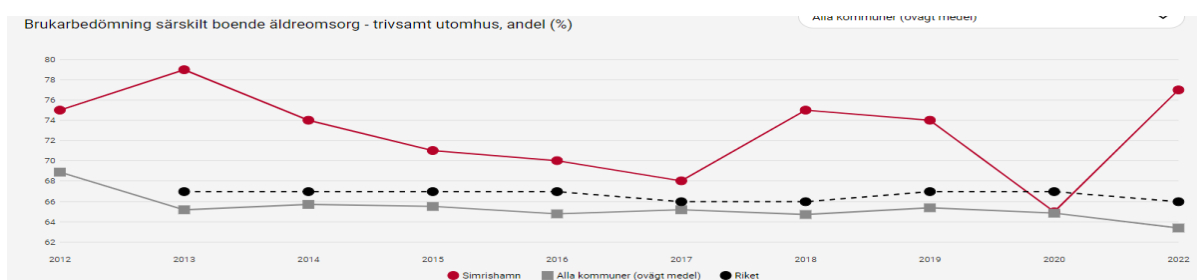


Hälsa, vård och omsorg -Särskilt boende: Utomhusmiljö och aktiviteter särskilt boende

Nöjdheten med sociala aktiviteter på boendet har minskat vid undersökningen 2022 vilket med största sannolikhet beror på pandemin.



Andelen som är nöjda med utomhusmiljön har ökat vid 2022 års undersökning.



Gällande utemiljön så har det tidigare varit stora skillnader men det hände en hel del 2021 och på flera ställen har arbetet med att förbättra utomhusmiljöerna fortsatt även 2022. Resultatet i brukarundersökningen visar att andelen som är nöjda med utomhusmiljön har stigit rejält. Skönadal har t ex fått sammanhängande gångar, kompletterande staket och bygget av ett orangeri har påbörjats. På Solgläntan har det byggts en fiskebod som invigdes med tårtkalas innan sommaren. Fondansökan har gjorts för att anlägga en mindre sinnenas trädgård på Pilegården men ännu har vi ej fått svar.

MAS och SAS har varit på turné på samtliga särskilda boenden med focus på utomhusmiljön. Förslag till en minimistandard för utomhusmiljön i SÄBO har tagits fram men inte kommit till beslut ännu. Utifrån material och tankar från senvårens studiebesök och föreläsning i Alnarp har MAR och SAS tillsammans med chefer och personal från Skönadals olika enheter haft en workshop för att komma fram med fler idéer till aktiviteter och meningsfulla miljöer och hur dessa kan användas både ute och inne med minimala anpassningar. Workshop är hittills inbokad på ytterligare ett boende. En sida har skapats på intranätet som idébank för personalen och kommer successivt att fyllas på. Färdiga tipsrundor, träningsprogram teman, samlade filmer till exempel museichefens adventskalender och filmer om lokala fenomen finns.

Genomförandeplanen är verktyget verksamheten ska använda för att tillsammans med den enskilde beskriva och komma överens om hur var och en vill ha det och vad som är meningsfullt för just den personen. I verksamheten har även under 2022 projektledare funnits för att fortsatt stärka individfocus, för att implementera välfärdsteknik ute i verksamheterna och för att implementera arbetssättet lågaffektivt bemötande. Alla dessa delar berör aktiviteter för den enskilde på olika sätt. I verksamheten finns även dietist anställd sedan 2021 som arbetar för att brukarna ska få en god och näringsrik kost. En god kosthållning är en viktig pusselbit för att må bra och orka vara aktiv.

Uppföljning av 2021 års åtgärdsplaner:

- Upprätta en grundplan för vad som minst ska finnas i utemiljöerna på alla särskilda boende och tillse att samtliga boenden snarast möjligt uppnår minst denna nivå. Tydliggöra vad som ska skötas av fastighetsförvaltare respektive av verksamheten själv.
- Skapa ett bredare utbud av aktiviteter inom särskilt boende för att kunna tillgodose individuella behov och önskemål.

Förslag till grundplan framtagen under 2022 men ännu ej beslutad. Workshops för personal särskilt boende för att stimulera till ett ökat utbud. Sida med tips, idéer och material för aktiviteter skapad på intranätet.

- Tydliggöra och möjliggöra för kontaktpersonalen att ta ansvar för att genomförandeplanen ska vara den samlade planen för helheten kring individen, att den enskildes delaktighet och påverkan kring genomförandet därigenom säkerställs och att den hålls aktuell.
- Säkerställa att den enskildes önskemål om när stöd och hjälp ska ges, blir grunden för planeringen.

Svår punkt att arbeta med under pandemin med alla de utmaningar som den har inneburit men nu är det dags för nya tag och se till att systemet får göra det som det är till för så att det blir till hjälp. Projektledare anställd för att stärka individperspektivet har arbetat med detta på olika sätt under 2021 och 2022, både i personalgrupper och på övergripande nivå, både praktiskt lärande och när det gäller rutiner och arbetssätt.

- Hitta verktyg/lösning för att på ett smidigt sätt nå ut till brukare och/eller anhöriga med verksamhetsinformation.

Flera SÄBO har infört Månadsbrev. Syns en klart ökad nöjdhet i "Så tycker de äldre om äldreomsorgen" 2022. Kanske är detta en lösning som ordinarie boende kan ta efter.

- Utveckla LSS/Socialpsykiatri i enlighet med funktionshinderplanen

Avstämning av funktionshinderplanen i samband med LSS planeringsdagar och det är flera av punkterna där som kunde bockas av som klara och i de andra har man redan kommit långt.

2.2.5 Omvärldsbevakning

Fortlöpande omvärldsbevakning sker på området via nyhetsbrev från socialdepartementet, Socialstyrelsen, Äldrecentrum, via JP Socialnet för nya rättsfall, Användarföreningen för teknisk utveckling och så vidare. Utbyte med andra kommuner har skett under året t ex gällande insatser för att motverka ensamhet hos äldre, föreningar, välfärdsteknik. Även dialog och arbete med andra förvaltningar för att se kommunen som en helhet.

2.2.6 Förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamheten

Sedan några år tillbaka går personal och chef tillsammans igenom en enkät med diskussionsfrågor för att undersöka risker för diskriminering. En av diskussionspunkterna i enkäten är förekomst av uttalad/ottalad jargong och uppförandekoder i arbetsgruppen. Antalet arbetsgrupper som besvarat enkäten 2022 är detsamma som året innan, det vill säga 35 grupper. 7 grupper har i år svarat att det finns en jargong. En grupp säger att den eventuellt kan uppfattas olämplig. Övriga grupper menar att jargong finns men inte som blir kränkande. Flera skriver att man dock måste vara lyhörd så att den







inte blir det. Förra året svarade ingen grupp att det fanns en jargong. Mest troligt fanns det då också men kanske att man nu blivit mer medveten om det.

Upplevelsen av personalens bemötande fångas upp i de olika brukarundersökningarna. I samtliga undersökningar ges en hög andel positiva resultat. För 2022 är siffran 96% positiva svar inom äldreomsorgen. Det är dock den lägsta siffran för Simrishamn på 10 år och vi är nu i nivå med genomsnittet i riket. Inom IFO som helhet finns inte ordagrant frågan om bemötande men fråga finns huruvida socialsekreteraren visar förståelse. Här är andelen positiva svar 97% vilket är långt över genomsnittet i riket (86%).

Flera avvikelser inom HVO under året handlar underförstått om att man är missnöjd med hur kollegor utfört sina arbetsuppgifter. Det finns också en ökad tendens till att en del personal inte riktigt tar sitt ansvar i arbetet och för att följa de rutiner som finns. Fler avvikelser än tidigare landar i att personalrättsliga åtgärder vidtas.

2.2.7 Internkontroll - Dokumentation

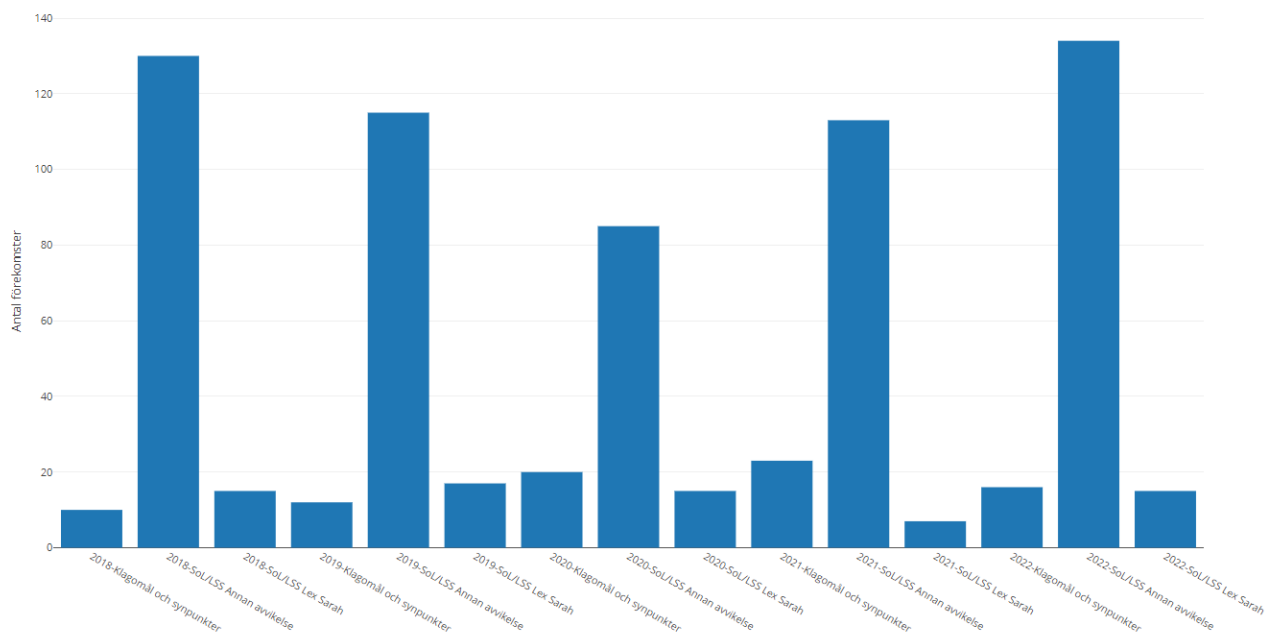
Granskning av journaler, akter och annan dokumentation sker utifrån den internkontrollplan som årligen fastställs. Varje verksamhet ska granska 5 akter i månaden utifrån ett protokoll, med undantag för sommarmånaderna. Det har varit trögt med att genomföra dessa internkontroller, framför allt inom Hälsa, vård och omsorg men under 2022 har andelen utförda kontroller ökat.

Andel gjorda kontroller enligt plan 2022	Andel i behov av åtgärd 2022
Kontanthantering (HVO och LSS)	
 80%	 7%
Dokumentation Myndighet	
 97%	 21%
Dokumentation Utförare	
 93%	 30%

I resultaten syns att arbetet med genomförandeplanerna, som oftast varit föremålet för åtgärd inom HVO och LSS, har förbättrats. Från att tidigare ha handlat om total avsaknad av genomförandeplaner handlar det allt oftare om behov av justering i någon del eller att man har missat uppföljningen med en kort tid. Ett registrerat ja i behov av åtgärd kan gälla allt ifrån en markering i verksamhetssystemet till att det behövs upprättas en genomförandeplan. För 2023 har det därför lagts in en gradering av åtgärderna gällande kontroll dokumentation. Samma granskningsnyckel har använts inom HVO och LSS i några år och utifrån resultaten har frågorna justerats inför 2023. Antalet frågor är betydligt färre och fokuserar på det vi ser är det absolut viktigaste att följa nu. Sedan sommaren 2022 är frågorna reviderade inom Barn och Unga efter att lex Lilla hjärtat trädde i kraft.

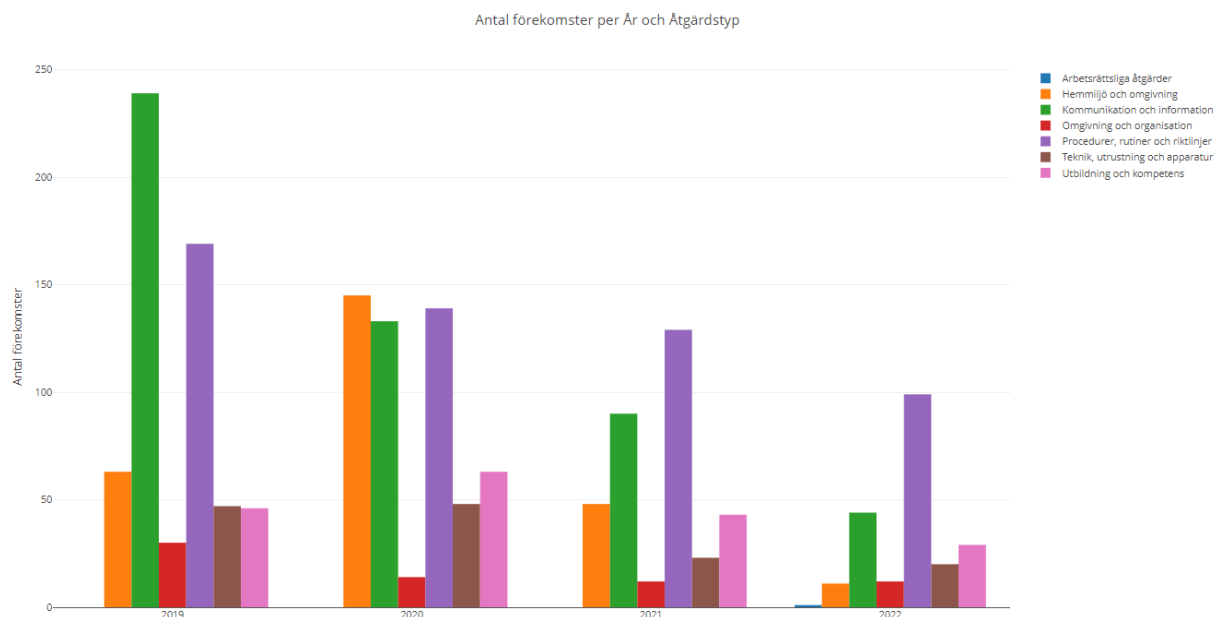
3. Utredning av avvikelser

Det totala antalet rapporterade avvikelser för socialförvaltningen är 6 % fler 2022 jämfört med 2018. I grafen syns att antalet åren här emellan har varit något lägre. Merparten av rapporterade avvikelser är Annan avvikelse. Antalet avvikelser som rapporterats som Lex Sara ligger ganska konstant över åren, förutom en dipp 2021. Synpunkter och klagomål som skickas direkt till förvaltningen har tidigare enbart diarieförts i Evolution men möjlighet finns att hantera även dessa i avvikelssystemet. Sedan hösten 2022 finns möjlighet att bifoga inskannade dokument i systemet vilket underlättar hanteringen att få in handskrivna klagomål i avvikelssystemet. Målet är att samla alla typer av avvikelser i samma system för att få en samlad bild. Under hösten har även avvikelser på eller från externa samverkansparter hittat sin plats i avvikelssystemet. Dessa har tidigare hanterats i pappersformat.



Antalet åtgärder kan man inte lägga någon större vikt vid. En avvikelse kan generera flera åtgärder. Däremot syns att det är samma två staplar som ligger högst över åren och det är den lilafärgade stapeln "Procedurer, rutiner och riktlinjer" samt den gröna "Kommunikation och information". När det gäller rutiner och riktlinjer finns de så gott som alltid på plats och är uppdaterade men de följs inte vilket oroväckande syns vara ett växande problem. Alla rutiner och riktlinjer finns tillsammans med information om förändringar och fortbildning att hitta via intranätet men vi kan se att flertalet personal sällan eller aldrig loggar in där för att ta del av dem. I hemtjänsten klarar man sig ganska länge genom att bara använda mobiltelefonen. Så gott som all information kring den enskilde individen finns där men det räcker inte för att du ska fullgöra ditt ansvar som anställd.

Åtgärder, Antal per typ 2019, 2020, 2021 samt 2022



4. Förbättrande åtgärder

4.1 Utbildningsportal

Rekryteringsspecialist finns på plats och har under året arbetat med att kartlägga olika professioners utbildningsbehov. Utbildningsportalen har under året fyllts på lite med olika korta utbildningar eller genomgångar och är en bra plattform för att samla dessa. Ännu har vi inte kommit dit vi vill med hela utbildningspaket till exempel för en nyanställd undersköterska eller handläggare men arbete pågår.

4.2 Kommunikatör

En ny tjänst på Socialförvaltningen i form av Kommunikatör har tillkommit under 2022. Socialtjänsten förväntar sig en utmaning i takt med att andelen äldre ökar samtidigt som andelen i arbetsför ålder minskar. Vi behöver därför bli riktigt skarpa på att kommunicera både med medborgare, personal och samverkanspartners så att vi blir så tydliga i vårt uppdrag och information som möjligt. Mycket finns att se över och kommunikatören har kastats in med sin kompetens i allt från rekrytering, sociala medier till uppdatering av informationsmaterial i digital och fysisk form.

4.3 Valfärdsteknik

Socialförvaltningen anordnade under våren en välbesökt och uppskattad teknikmässa för medborgare och personal under två dagar. Olika tekniska lösningar som redan finns på plats i förvaltningen visades av såväl företagen som säljer dem som förvaltningens egen personal som arbetar med dem i vardagen. Det fanns även möjlighet att klämma och känna på teknik som verksamheten är intresserad av.

Uppgradering av det befintliga trygghetslarmsystemet inklusive möjlighet till digital tillsyn i alla lägenheter på kommunens särskilda boenden har slutförts under 2022.

I samverkan med Simrishamnsbostäder har belysningen i alla särskilda boenden bytts ut. Arbetet inleddes 2021 men merparten av arbetet är gjort under 2022. Belysningen i de allmänna utrymmena

ska hjälpa till att få en god dygnsrytm och varierar under dygnet. Mitt på dagen har ljuset kommit upp i en färg och ljusstyrka som enligt forskning ger samma goda hälsoeffekter som dagsljus. Rätt ljus under dagen startar även de signaler som gör att vi blir trötta på kvällen och kan sova. Brukarnas lägenheter har fått rörelseutlöst belysning i badrummen samt infälld nattbelysning vid badrumsdörren för att lättare hitta dit och minska risken för fall.

Projektledare för välfärdsteknik har funnits på plats under året och har kunnat vara behjälplig ute i verksamheterna med att få igång den teknik som köpts in och som stöd i användandet. VR glasögonen har blivit populära både inom äldreomsorgen och LSS, fler har köpts in under 2022. Efter att jättesurfplattan Yeti-tablet gjort succé i de verksamheter som fått testa köptes ännu fler in så att det nu finns på alla särskilda boende. Ett exemplar finns även på IFO för att till exempel visuellt förklara budget och ekonomi för klient a´ la Lyxfällan modell.

Projektorn Mobii-kom-i-aktiv som först testades på Skönadal flyttades till familjecentralen där den verkligen har kommit till sin rätt bland barnen som lockas till fysisk aktivitet när interaktiva spel kan projiceras över hela golvet eller på bordet för en lite stillsammare stund.

Appen Matglädje från Hushållningssällskapet har tryckts ut på alla i-pads i särskilt boende för hjälp att hitta bra recept för äldre när fantasin tryter.

Under hösten har MAR tillsammans med omvårdnadspersonal på Skönadal utbildats och förberetts för att börja använda motoriserade lakan i brukarnas sängar. Montering sker inom det närmsta. Lösningen medför skonsammare vändningar i sängen både för brukare och omvårdnadspersonal. När personalen känner sig trygga med lösningen kommer det räcka med en persons hjälp för att klara en vändning i säng där det oftast krävs två personers hjälp idag för att vara säkert.

Ytterligare två Motomed för träning har köpts in till särskilt boende utifrån att den första som testades var mycket uppskattad. Redskapet skiljer sig från en vanlig träningscykel genom att den hjälper till att röra ben eller armar tills personen fått upp den egna styrkan och rörligheten.

4.4 Projektledare

Under hösten 2021 kom flera projektledare på plats inom vård och omsorg. Dietist är numera en fast tjänst medan projektledare för lågaffektivt bemötande inom hälsa, vård och omsorg avslutades innan sommaren och projektledare välfärdsteknik avslutades vid årsskiftet 2022/2023. Nu tar ett stort arbete vid med att fortsatt implementera och förvalta allt det goda som de har sjösatt.

4.5 Utbildning

Under året har det hållits flertalet utbildningar. Här kommer några exempel. Under våren hölls dokumentationsutbildning för alla inom LSS och Socialpsykiatri samt flertalet personalgrupper inom HVO. Flertalet medarbetare inom HVO har gått utbildning i Hjärt- och lungräddning, första hjälpen psykisk ohälsa samt Anhörigkompetent verksamhet. I ett enhetschefsområde inom LSS har utbildning avseende skydds- och begränsningsåtgärder ägt rum och ytterligare personalgrupper är inplanerade.

5. Förbättring av processer och rutiner

Under 2022 har även IFO enheterna Barn och Unga samt Vuxen Ekonomi och Missbruk övergått till Lifecare men använder en helt egen modul. I samband med övergången har flera processer setts över och en enhetlig struktur har skapats.

Fortsatt implementering av nya funktioner i verksamhetssystemet framför allt avseende flödet av delegerade insatser mellan omvårdnadspersonal och HSL personal. Mängden information som ligger utanför verksamhetssystemet minskar vilket ökar möjligheten att få en helhetsbild kring brukare.

Under hösten lanserades E-tjänster så att medborgarna nu kan ansöka om ekonomiskt bistånd samt bistånd i form av hemtjänst, särskilt boende, LSS- och Socialpsykiatriinsatser digitalt.

SOC Support, Socialförvaltningens interna supportsystem har fått flera nya hanterare och fungerar nu som en väg in för förvaltningens olika behov av stöd och hjälp med såväl teknikstrul som administrativa uppgifter.

Processen från att personen har beviljats särskilt boende till dess att personen flyttat in har ändrats. Ändringen har varit på gång längre och består i att omsorgshandläggaren nu släpper ärendet när beslutet har fattats. En boendekoordinator på utförarsidan tar nu vid och startar matchningen mellan brukare och lediga lägenheter.

Ny modell för avgifterna inom hemtjänst har tagits fram. Syftet är att det ska vara lättare för den enskilde att förstå samt för verksamheten att hantera. Modellen ska varken gynna eller missgynna den enskilde som väljer att ha privat hjälp för till exempel service men hemtjänst för personlig vård.

6. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Personalen medverkar fortsatt i kvalitetsarbetet genom att riskbedömningar och undersökningar är inlagda i dagordningen för olika möten i verksamheterna och meningen är att de ska göras tillsammans. I varje verksamhet finns personal med olika ansvarsområde t ex kost, dokumentation, inkontinens, brandskydd.

Under 2022 har tjänsten undersköterska med kvalitetsuppdrag tillkommit och utbildning pågår. Deras grundutbildning för rollen inleddes med en halvdag kring förvaltningens systematiska kvalitetsarbete kopplat till deras vardagliga arbete. Meningen är att de ska ha en stöttande och coachande funktion med kvalitetsarbetet ute i verksamheten.

Mall för planeringsdagar finns som stöd för att samla ihop resultaten under året och där meningen är att chef och personal gemensamt ska analysera sin verksamhet för att tillsammans se vad man behöver utveckla eller redan gör bra. Efterfrågan av resultaten från olika undersökningar har ökat och används i allt större utsträckning för gemensam analys i personalgrupperna.

SAS har varit inbjuden på planeringsdagar för LSS/Socialpsykiatri och IFO Vuxenheten där vi tillsammans analyserat verksamhetens olika resultat och mål.

Personal kan via förvaltningens intranät kontinuerligt ta del av resultatet av riskbedömningar, internkontroll och andra undersökningar då verktygen genererar visuella bilder av resultatet i realtid. Tillsammans med olika medarbetare har granskningsnycklar i internkontrollen justerats inför 2023 för att bättre matcha det man ser är av största vikt att följa.

Tillsammans med medarbetarna försöker vi varje dag skruva på "Skutan", allt för att lägga resurser på rätt saker till nytta för den enskilde.

Teamwork

