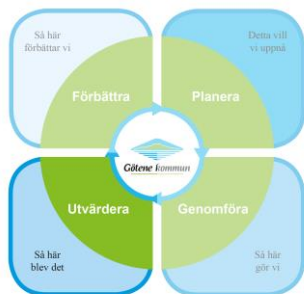


KVALITETSREDOVISNING

Handikappomsorg

År 2015



KVALITETSREDOVISNING 2015

Sammanfattning av kvalitetsredovisningen

Året har präglats av flera chefsbyten, besparingar och en del omorganisationer, trots detta har handikappomsorgen utfört ett bra arbete med många olika aktiviteter. För första gången har boenden inom LSS på egen hand kunnat delta i en brukarundersökning i Götene, kommunen fick toppbetyg på den psykosociala miljön. Utöver detta har ett nytt LSS-boende öppnat så att fler unga med funktionsnedsättningar har kunnat erbjudas eget boende.

Det återspeglar det goda arbete som utförs men det finns också en hel del utmaningar framöver, att skapa sysselsättning där personer har gått från sysselsättningsinsats till förvärvsarbete, att arbeta med att förbättra sjuktagen som har skenat i höjden och en annan utmaning som inte Götene kommun är själva om handlar om är rekrytering av personal framöver. Utvecklingsområdena är många men vi ser med tillförsikt fram emot 2016.

Grundfakta om handikappomsorgen

Handikappomsorgen omfattar gemensam verksamhet för såväl barn som vuxna. I

budgetenhetens ansvar ingår även handläggning av bostadsanpassningsbidrag.

Insatser inom handikappomsorgen ges huvudsakligen enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Lagen om assistansersättning (LASS), Socialtjänstlagen (SoL) samt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). För bostadsanpassning gäller särskild lagstiftning.

Verksamheter inom handikappomsorgen är:

Särskilt boende LSS

Nygården
Skogstorp
Mandolingatan
Postiljonen
Terrassen

Övrig LSS

Personlig assistans
Korttids/fritids
Daglig verksamhet
Boendestöd Parkgatan

Psykiatri

Stödgruppen
Tregården
Daglig verksamhet

Inom handikappomsorgen finns även ledsagare, avlösare samt kontaktpersoner. Tjänsten utredning och handläggning av bostadsanpassningsbidrag köps av Lidköpings kommun. En anhörigsamordnare finns inom handikappomsorgen men har en kommunövergripande funktion. Inom handikappomsorgen finns idag ca 130 personer anställda, varav

Ca 120 är utbildade undersköterskor/skötare
alt. övrig omvårdnadspersonal

1 psykiatrisjuksköterska

1 distriktssjuksköterska inom LSS

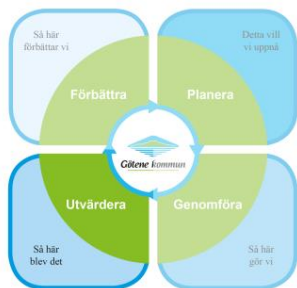
4 personer med chefsbefattningar

1 stödpedagog

1 syn- och hörselinstruktör

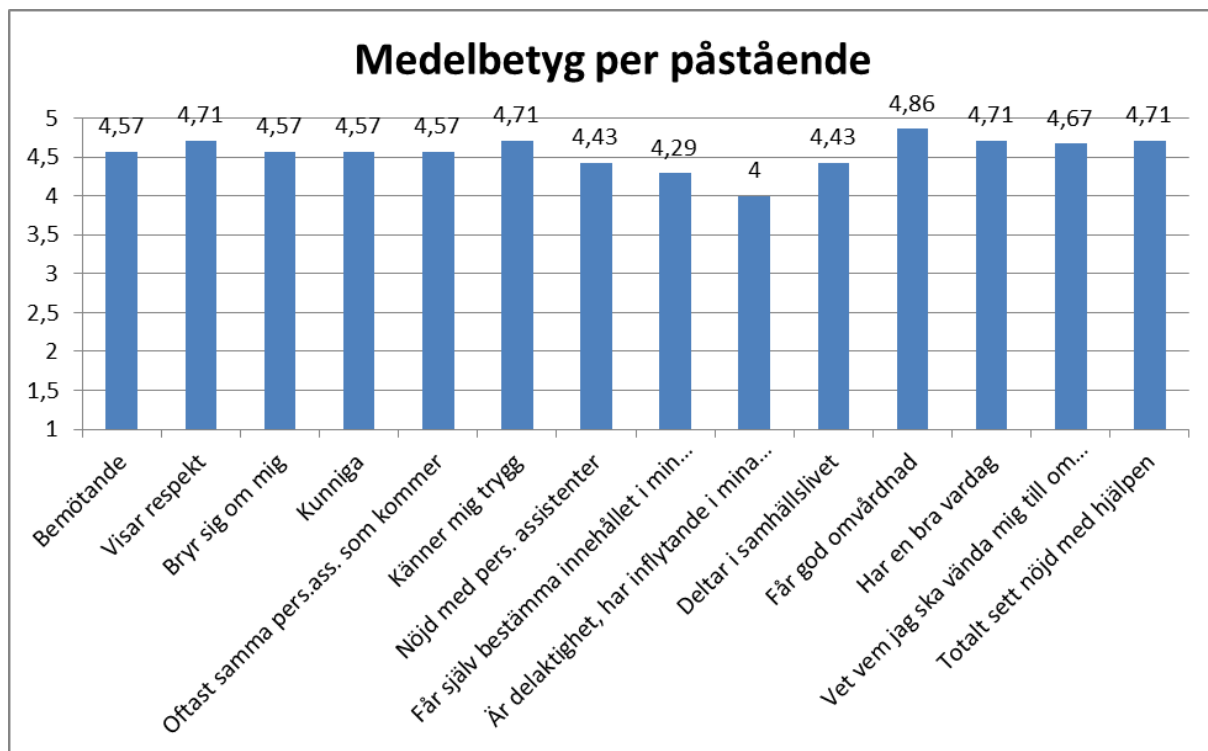
1 administratör

1 arbetsterapeut

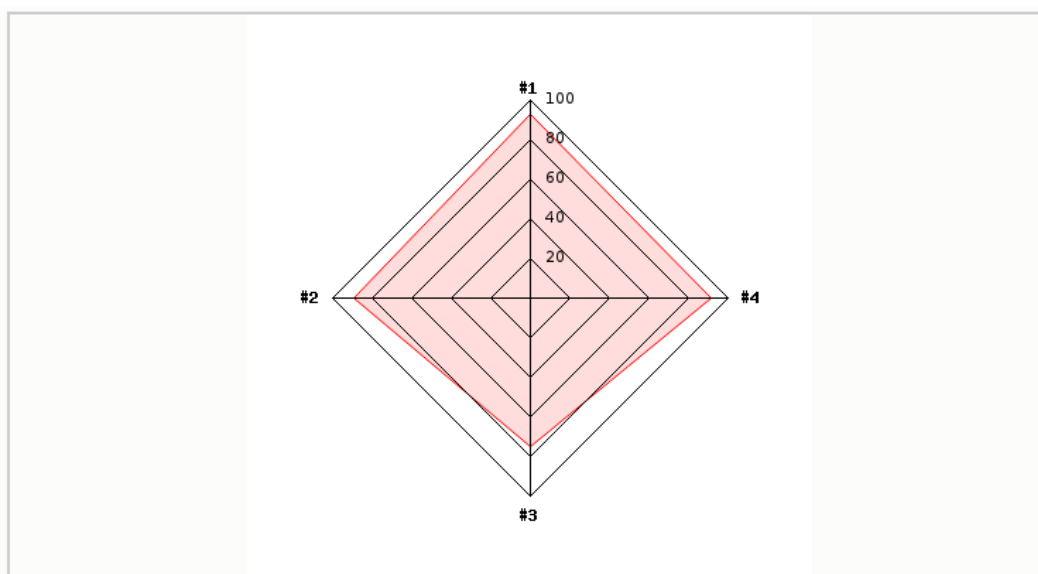


Systematiskt kvalitetsarbete Viktiga resultat

Resultat intern brukarundersökning, Personlig assistans

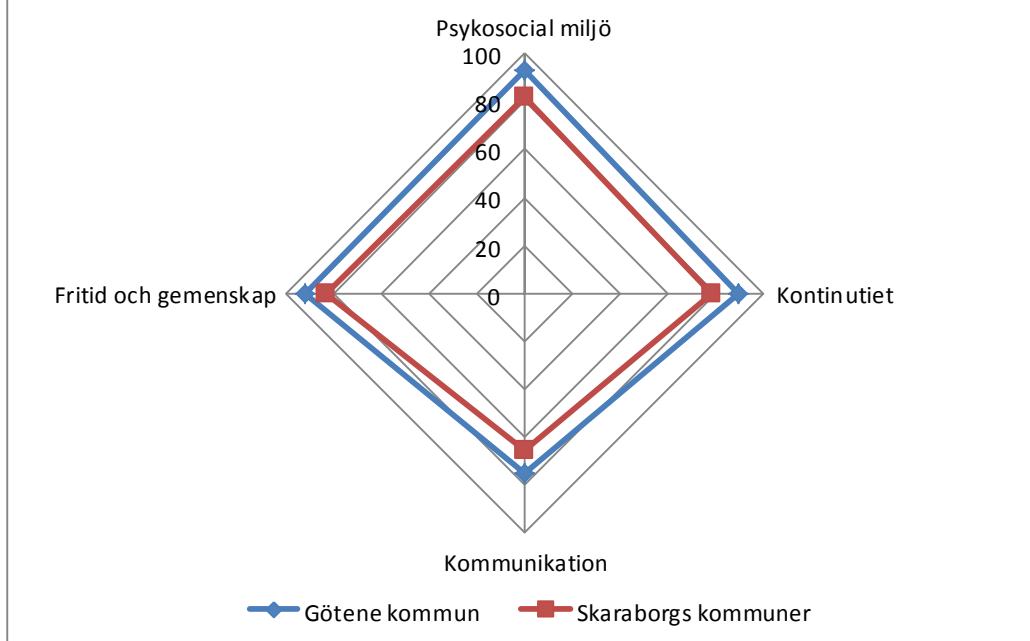


Resultat intern brukarundersökning inom LSS-boende

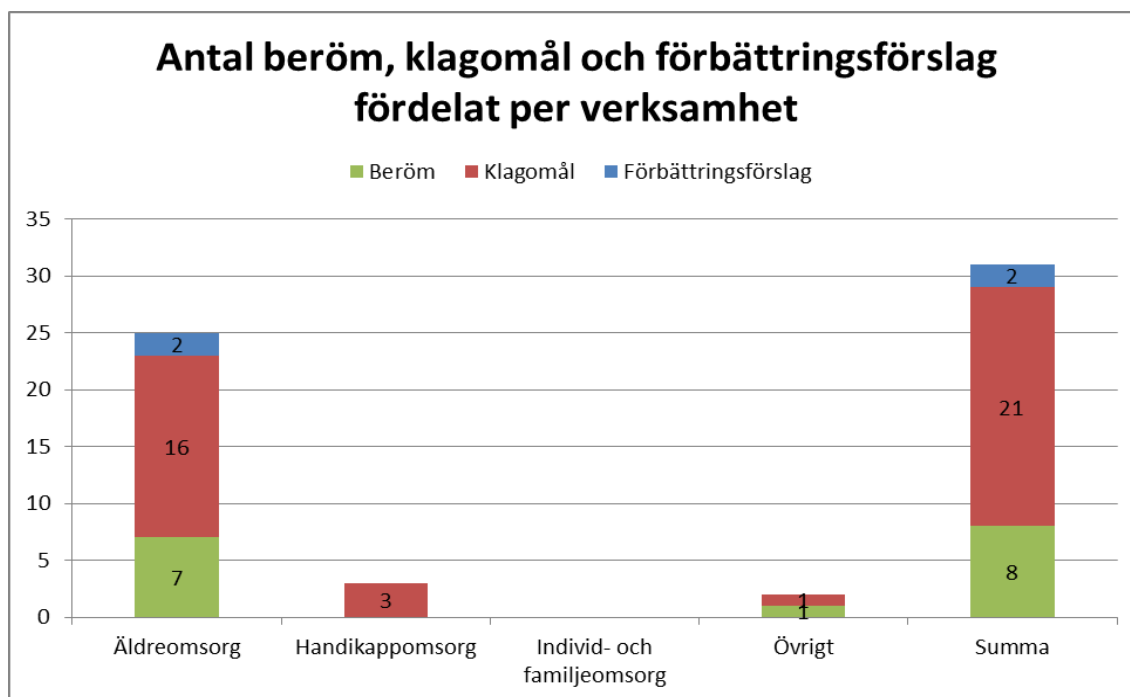


Nr	Titel / Kategori	Resultat
1	Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)	92.71%
2	Kontinuitet, stöd och service (1)	89.58%
3	Kommunikation och information(1)	75.00%
4	Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila) (1)	91.67%

Jämförelse resultat Götene kommun - Skaraborgs kommuner



Inkomna synpunkter och klagomål



Lex Sarah anmälningar

Lex Sarah	2013	2014	2015
Antal inrapporterade anmälningar handikappomsorg	0	6	3
Antal anmälningar vidare till inspektionen för vård och omsorg (IVO)	0	3	0

Utredningstid beslut om LSS insats (KKiK mätning 2015)

	2014	2015
Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), medelvärde	18	30

Webbgranskning SKL

Område	Götene 2014	Götene 2015	Riket 2015
Öppenhet & påverkan	74	74	72
Förskola	89	100	83
Grundskola	88	88	83
Gymnasieskola	63	63	75
Äldreomsorg	91	96	86
Individ- och familj	92	92	87
Handikappomsorg	62	77 ↑	64
Bygga & Bo	84	88	85
Gator/vägar m.m.	89	89	85
Tillstånd, näringsliv m.m.	100	100	96
Ideell sektor, kultur & fritid	88	88	80
Sökfunktion	74	87	63

Öppna jämförelser 2015

Öppna jämförelser bygger på registerdata, enkäter och granskning av kommuners- och landstings webbplatser. De presenteras på Socialstyrelsens webbplats en gång per år. Nedan presenteras handikappomsorgens resultat för 2015. För ytterligare information se Socialstyrelsens webbplats-öppna jämförelser. Nedan en kort redovisning av vad vi är bra på och vad vi är mindre bra på och behöver utveckla.

Stöd till personer med funktionsnedsättning enligt LSS

Mycket bra

- Aktuell rutin för intern samordning med barn och unga
- Aktuell rutin för intern samordning med missbruk och beroendevård
- Aktuell rutin för intern samordning med
- Aktuell överenskommelse om extern samverkan i enskilda ärenden med Landstingets vuxenpsykiatri
- Kommunen betalar för ledsagarens omkostnader
- Den enskilde kan påverka vem som ska ledsaga
- Habiliteringsersättning utgår till deltagare i daglig verksamhet

- Information om LSS i alternativa format på kommunens/ stadsdelens webbplats lättläst svenska och som textfil
- Andel beslut om ledsagarservice som följs upp inom ett år
- Andel timmar LSS-handläggning utförda av handläggare som arbetat längre än ett år.
- Andel timmar LSS-handläggning utförda av handläggare med socionomexamen.
- Andel timmar LSS-handläggning utförda av handläggare som har haft kontinuerlig ärendehandledning.

Mindre bra

- Aktuell rutin för intern samordning med ekonomiskt bistånd
- Aktuell rutin för intern samordning med socialpsykiatri
- Aktuell rutin för intern samordning med våld i nära relationer
- Aktuell rutin för intern samordning med äldreomsorg
- Aktuell överenskommelse om extern samverkan i enskilda ärenden med Landstingets vuxenhabilitering
- Aktuell rutin för att erbjuda individuell plan
- Personer har gått från daglig verksamhet till förvärvsarbete
- Personer har gått från daglig verksamhet till skyddat arbete
- Rutin för att pröva möjligheten till arbete
- Information om LSS i alternativa format på kommunens/ stadsdelens webbplats, inspelat teckenspråk och talad information
- Andel beslut om daglig verksamhet som följs upp inom ett år
- Andel beslut om bostad med särskild service som följs upp inom ett år
- Andel timmar LSS-handläggning utförda av handläggare med aktuell kompetens-utvecklingsplan.

Stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning

Mycket bra

- Aktuell rutin för intern samordning med Ekonomiskt bistånd
- Aktuell rutin för intern samordning med Missbruk
- Aktuell överenskommelse för samverkan i enskilda ärenden med Arbetsförmedlingen
- Aktuell överenskommelse för samverkan i enskilda ärenden med Försäkringskassan
- Funktion för uppsökande verksamhet
- Informerande verksamhet, via kommunens webbplats
- Informerande verksamhet, via kommunens informationsblad
- Informerande verksamhet, via kommunens informationsguide
- IT-system som stödjer verksamhetsuppföljning
- Råd för funktionshinderfrågor
- Brukarundersökningar
- Personligt ombud
- Strukturerad sysselsättning
- Socialt kooperativ/Fontänhus
- Öppen verksamhet
- Social färdighetsträning
- Handläggarna har haft kontinuerlig ärendehandledning

Mindre bra

- Aktuell rutin för intern samordning med LSS
- Aktuell rutin för intern samordning med våld i nära relationer
- Aktuell rutin för intern samordning med äldreomsorg
- Informerande verksamhet, via annonser i massmedia
- Brukarinflytande-samordnare (Bisam)
- Brukarrevision
- Arbetslivsinriktad rehabilitering
- Personer har gått från sysselsättnings-insats till förvärvsarbete
- Personer har gått från sysselsättnings-insats till skyddat arbete
- "Bostad först"
- Stöd i föräldraskap
- Samlad och uppföljd plan för kompetensutveckling (handläggare)

KKIK 2015

Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) tar fram rapporten en gång per år.

Götene: Generellt mycket bra värde. 6 av 10 mått redovisar 100 %, 2 mått redovisar 79 %, 1 mått redovisar 62 % och 1 mått 59 %.

Mått 29 i KKiK beskriver vilka kvalitetsaspekter som finns inom LSS grupp- och serviceboende.

Götene har mycket stor andel

- Boende har möjlighet att äta huvudmålet tillsammans minst en gång/vecka
- Boende ges möjlighet att vara ute på aktiviteter som kräver personalstöd efter kl.21:00 minst en gång/månad.
- Boende där den boende har möjlighet att planera matsedel, handla livsmedel m.m.
- Boende har möjlighet till en individuellt anpassad aktivitet per dag utanför bostaden
- Boende har tillgång till egen brevlåda som posten levererar till
- Boendeplatser där den boende kan bestämma över vilken mat (huvudmålet) som serveras
- Boende kan ta emot gäster alla kvällar efter kl.21.
- Boendeplatser där det är möjligt att bli sambo eller få hjälp att hitta gemensam lägenhet på annat boende.

Genomsnittlig andel av

- Boendeplatser där den boende har möjlighet till internetuppkoppling i det egna rummet/lägenheten
- Boendeplatser där hot eller våld mot brukare inte förekommit under de sex senaste månaderna

Intern kvalitetsgranskning

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har gjort en intern kvalitetsgranskning i äldreomsorgen som visar på följande utvecklingsområden:

- Bemötande, inom äldre- och handikappomsorg
- Dokumentation, inom äldre- och handikappomsorg
- Handledning inom handikappomsorg

Patientsäkerhetsberättelse

MAS:en har också skrivit en patientsäkerhetsberättelse, denna finns att läsa på kommunens hemsida. Den beskriver hur vi arbetat med patientsäkerhet under det gångna året. Här återfinns en hel del undersökningar, granskningar, uppföljningar, kontroller och statistik som har genomförts inom den kommunala hälso- och sjukvården.

Patientsäkerhetsberättelsen 2014 (patientsäkerhetsberättelse 2015 klar i mars)

Det är fyra områden inom patientsäkerhetsarbetet som lyfts fram:

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete utvecklas för att vara grunden i det systematiska förbättringsarbetet verksamheten bedriver och flertalet processer har identifierats bland annat:

- Samordnad vårdplanerings processen
- Kommunal hälso- och sjukvårdsprocessen
- Delegeringsprocessen
- Egenvårdsprocessen
- HSL-uppdrag

Journalgranskningar av patientjournaler och nya riktlinjer för dokumentation har implementerats under 2014 för all legitimerad personal, där focus ligger på patientens egen medverkan och trygga en god och säker vård.

Preventiva säkerhetsarbetet, är det tredje området som prioriterats under 2014. Det handlar om att arbeta med riskbedömningar, händelseanalyser, att arbeta förbyggande, görs bland annat med:

- Avvikelsehantering – Händelseanalyser
- Riskbedömningar – Inom Senior Alert görs riskbedömningar inom områdena trycksår, fall, nutrition och munhälsobedömningar
- Analyser av resultat tex i Svenska palliativ registret, öppna jämförelser, interna kvalitetsgranskningar mm
- Vårdplaneringar där patientens egna önskemål, delaktighet med eventuella närstående och den samlade kompetensen av olika professioner är i focus.

e-Hälsa Olika e-hälsotjänster underlättar såväl insamling av information till hälsodata- och kvalitetsregister, som en snabbare återkoppling till personal, huvudmän, myndigheter och invånare. Under 2014 har Götene tillsammans med Lidköping och VästKom påbörjat ett projekt kring mobil dokumentation. Målet har varit att man ska kunna läsa information och dokumentera i Procapita samt skicka vårdbegäran i KLARA SVPL samt testa Tietos Lifecare-moduler utandför kontoret.

Sjukstatistik handikappomsorg 2015

Verksamhet	2013	2014	2015
Handikappomsorg	4,6 %	8,8 %	11,7 %
Totalt hela kommunen	5,8 %	6,6 %	7,6 %

Medarbetarundersökning

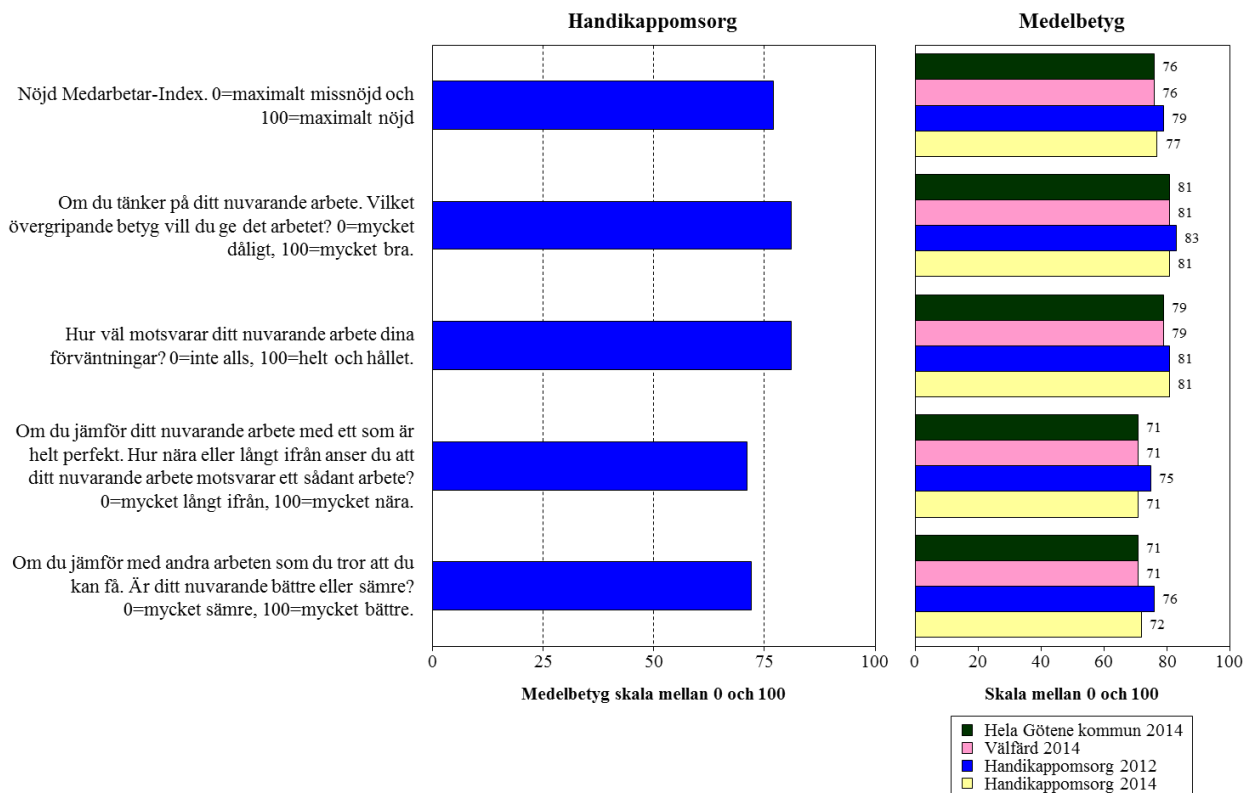
Medarbetarundersökning genomförs vartannat år, nästa undersökning 2016.

Nöjd Medarbetar-Index (NMI) 2014

Nöjd Medarbetar-Index (NMI) är en sammanvägning av svaren på fyra delfrågor.

Resultat NMI	
K adm	72
Välfärd	76
ÄO	78
HO	77
IFO	74
Grundskola	72
Förskola	74

Nöjd Medarbetar-Index (NMI)



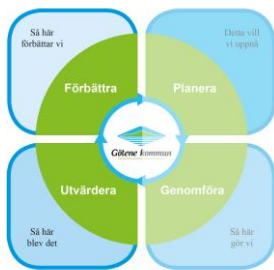
Särskilda kvalitetshöjande insatser

- Nya processer framtagna för Rekrytering, Social dokumentation och HSL-uppdrag
- Tre framtagna processer inom handikappomsorgen har följts upp under 2015
- Kvalitetsdag inom sektor omsorg. Syftet med dagen var att lära av varandra och att visa upp goda exempel på vardagliga förbättringar till lite större projekt som personalen med hjälp av olika metoder har genomfört
- En semesterresa har genomförts för personer med psykiska funktionsnedsättningar
- En omorganisation har gjorts inom Pellagården och Skogstorp som har lett till samordningsvinster
- Öppnat ett boende för unga vuxna. Fler unga med funktionsnedsättningar har kunnat erbjudas eget boende i och med öppnandet av Terrassen.
- Några av personalen har fått en utbildning i Socialpedagogik som vi under år 2016 kommer att arbeta med att implementera.
- All personal har fått utbildning i procapita och arbetar aktivt med att dokumentera.
- Arbetat aktivt med att förbättra kontaktmannaskapet och att alla ska ha genomförandeplaner



Målstyrning Utvärdering av utvecklingsplan Handikappomsorg 2015

Styrkortsmål 2015	ÖNSKVÄRT RESULTAT Detta resultat vill vi nå/detta är vårt önskvärda läge	PLANERING Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder till vårt önskade läge/resultat	ANALYS/SLUTSATS Har det blivit som vi önskat? Varför eller varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser	MÅLUPPFYLLELSE I förhållande till styrkortsmål 4= mycket hög 3=medel/hög 2=medel/låg 1=mycket låg
Alla har en bra vardag.	Att komma till jobbet för att det är trivsamt och att ha sysslor som passar mig	I genomförandeplanen får varje person önska vad den vill arbeta med.	Hög arbetsmoral hos våra kollegor. Drivkraften finns ju inte i form av lön så motivationen i arbetet/intresse för café verksamhet, arbetsmiljön och gemenskapen är viktig att fortsätta arbeta med.	3
	Vi ser till individens behov. Vi ger stöd och trygghet så att alla barn skall känna delaktighet och trygghet.	Internutbildning i Genomförandeplan som ett arbetsverktyg och Hur tänker vi kring ordet "arbete", internutbildning i "Vision, mål och delmål för verksamhet respektive brukare".	Det har blivit som vi önskat. Ingen brukarenkät är genomförd. alla barn/ungdomar har aktuella genomförandeplaner som följs upp kontinuerligt. All personal har fått utbildning i procapita och arbetar aktivt med att dokumentera.	4
		Aktivt kontaktmannaskap och arbete med genomförandeplanerna	Jobbar för mindre sårbarhet i kontaktmannaskapet med två kontaktmän, fungerat bra.	4
Den enskildes delaktighet i arbetsmarknaden och i samhället ökar	Aktiviteter Delaktig i skola/arbete	Vi har ett samarbete med individens skola/arbetsplats. Vi är med individen naturligt i samhället	Fungerar genom arbetet med stödpedagog och genomförandeplanerna.	2



Sammantagen analys – utifrån både det systematiska kvalitetsarbetet och utvecklingsplanen

Chefsbyten

Flera chefsbyten har skett i handikappomsorgen under 2015. En enhetschef togs bort, detta ledde till en omorganisation med större ansvarsområde för en del chefer än tidigare. En enhetschef valde att börja arbeta i en annan kommun. Nyrekrytering skedde under hösten för den chef som slutade.

Tjänsten som områdeschef för handikappomsorgen och individ- och familjeomsorg har dragits in under hösten vilket har inneburit att områdeschefen för äldreomsorg har tagit över ansvaret för handikappomsorgen. Konsekvensen av chefsbytena och omorganisationerna har påverkat många och gör att utvecklingen tappar fart innan den kommer igång igen.

Intern brukarundersökning personlig assistans

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med den Personliga assistansen. Ett högt betyg på alla påståenden, ett högt medelbetyg och ett högt totalbetyg visar detta. Likaså att alla betygen ligger på 4,0 och däröver av 5 möjliga.

De högsta betygen fick Personlig assistans av brukarna för en *God omvårdnad*, att *De har en bra vardag*, *De känner sig trygga*, att *De personliga assistenterna visar respekt* och att de *Totalt sett är nöjda med sin hjälp*.

Det lägsta betyget har *Delaktighet och inflytande i planeringen av insatser* fått. Det är inte ett lågt betyg, men klart under medelbetyget. Påståendena *Får själv bestämma innehållet i min dag*, *Deltar i samhällslivet* och *Nöjd med de personliga assistenterna* ligger också under medelbetyget, men är fortfarande mycket höga totalt sett.

Förbättringsområden

Genomgående höga betyg visar inte på något tydligt förbättringsområde. Ett påstående har dock fått ett ”lägre” betyg än övriga och kan diskuteras:

- Brukarens delaktighet och inflytande i planeringen av sina insatser

Intern brukarundersökning LSS-boende

Som helhet ser resultatet mycket bra ut för LSS-boendet. Jämfört med resultatet för alla Skaraborgs kommuner ligger Götene resultat klart högre i alla fyra kategorier (Psykosocial miljö, Kontinuitet, Kommunikation och Fritid och gemenskap). Högst resultat har vi fått för den Psykosociala miljön (självbestämmande och integritet) 92,72% och Fritid och gemenskap (kultur, sport och nöje) 91, 67 %.

Förbättringsområden

I några av frågorna har Götene fått ett sämre resultat, men jämfört med alla kommuner i Skaraborg skiljer vi oss inte åt, utan det verkar vara ett generellt lägre resultat på dessa frågor. Oavsett om det är ett generellt lägre resultat, så är det områden som verksamheten måste förbättra för de boende. Dessa är:

- Den boende vill bestämma mer hemma
- Möten på boendet
- Att personalen knackar eller ringer på dörren innan de kommer in

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Processarbetet har avstannat, flera huvudprocesser är ej kartlagda. En orsak kan vara de chefsbyten som har skett under året. Positivt är att två brukarundersökningar har genomförts under året.

Synpunkter- och klagomål

Totalt har det kommit in 31 synpunkter under 2015 jämfört med 2014 då det kom in 43. Det är en klar minskning. Inom handikappomsorgen var det endast 3 synpunkter. Verksamheten måste bli bättre på att informera/marknadsföra och uppmuntra brukare, anhöriga och personal att lämna in synpunkter på verksamheten. I exemplen på synpunkter och åtgärder av dessa kan man se att de ansvariga cheferna bemöter synpunkterna på ett seriöst och professionellt sätt. Detta är ett tecken på att cheferna ser klagomål som en möjlighet att förbättra verksamheten.

Intern kvalitetsgranskning

Den årliga interna kvalitetsgranskningen visar i stort på ett gott resultat. Det finns några utvecklingsområden när det gäller kompetens utveckling, dessa är:

- Bemötande, inom äldre- och handikappomsorg
- Dokumentation, inom äldre- och handikappomsorg
- Handledning inom handikappomsorg

Under 2016 ska en gemensam kompetensutvecklingsplan tas fram för Sektor omsorg. I denna plan ska handikappomsorgen kompetensbehov beaktas.

Utredningstid LSS-insatser (Mått från KKiK-mätning 2015)

Resultatet visar att Utredningstiden i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), har ökat från 18 dagar 2014 till 30 dagar 2015. Detta beror på en boeansökan till Terrassen som inte var klar så det gick inte att verkställa snabbare. Sedan är det svårt att rekrytera kontaktpersoner som också gör att det drar ut på tiden för verkställigheten.

Öppna jämförelser 2015

Stöd till personer med funktionshinder

Utifrån resultatet så behöver vi arbeta med följande förbättringsområden:

- Rutiner för intern samordning
- Extern samverkan i enskilda ärenden
- Arbetsmarknad, att få ut personer i arbete
- Uppföljning av beslut inom daglig verksamhet och LSS-boende
- Kompetensutvecklingsplan för handläggare

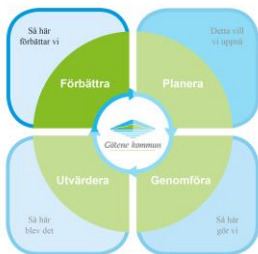
Stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning

Utifrån resultatet så behöver vi arbeta med följande förbättringsområden:

- Rutiner för internsamordning
- Arbetsmarknad, arbetslivsinriktad rehabilitering
- Samlad kompetensutvecklingsplan för handläggare

Höga sjuktal

Under de senaste tre åren har sjuktalen ökat markant inom handikappomsorgen. Trots olika insatser såsom kompetensutveckling för personalen, utbildning i rehabilitering för chefer, Mindfulness/yoga, rådgivning av sjukgymnast på företagshälsovården m.m. så har sjuktalen fortsatt att öka. Arbetet fortsätter att stötta cheferna i rehabiliteringsprocessen med stöd från personalavdelningen. Under 2016 planerar personalavdelningens en detaljerad kartläggning av sjukfrånvaron, ett flertal olika aktiviteter och ökad samverkan med Försäkringskassan, arbetsförmedling och företagshälsovård för att minska sjukfrånvaron.



Utvecklingsområden

- Utbildning i bemötande, dokumentation och handledning
- Införa Resursfördelningssystem
- Arbeta för att öka antalet inkomna synpunkter och klagomål
- Införa Timbanksmodellen
- Arbeta med att minska sjukfrånvaron
- Intern samordning av rutiner (ses över i samband med processkartläggningarna)
- Uppföljning av beslut inom daglig verksamhet
- Arbetsmarknad och sysselsättning. Arbeta för att den enskilde ska få ett arbete eller sysselsättning som upplevs meningsfullt och leder till ökad delaktighet i samhället.
- Arbeta mer aktivt med ledningssystemet och kartlägga våra processer och ta fram rutiner för att förbättra och säkra upp verksamheten.
- Ta fram en gemensam kompetensutvecklingsplan