



Kvalitetsberättelse Socialförvaltningen 2020



Upprättad: 2021-04-15
Ansvarig: Maria Staf
Förvaltning: Socialförvaltningen



Innehåll

Förkortningar.....	3
Bakgrund.....	4
Inledning.....	5
Processer och rutiner.....	5
Samverkan.....	6
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Uppföljning av privata utförare.....	9
Brukar- och klientinflytande.....	10
Utredning av avvikelser samt synpunkter och klagomål.....	12
Redovisning av begångna brott.....	12
Synpunkter och klagomål.....	12
Avvikelser.....	14
Nya arbetsmetoder och utbildningssatsningar.....	16
Genomförda förbättringar under 2020.....	18
Framtida utvecklingsområde 2021.....	22



Förkortningar

SoL = Socialtjänstlag (2001:453)

LSS = Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

HSL = Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)

IFO = Individ- och familjeomsorg

IBIC = Individens behov i centrum

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem

SIP = Samordnad individuell plan

IVO = Inspektionen för vård och omsorg

SKR = Sveriges kommuner och regioner (fd SKL)

SÄBO = Särskilt boende

BUP = Barn och ungdomspsykiatri

Vård och omsorg = åtgärder och insatser till enskilda personer gällande socialtjänst samt hälso- och sjukvård enligt gällande lagar.



Bakgrund

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete anger att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Ledningssystemet ger stöd för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Se nedanstående förbättringscirkel.

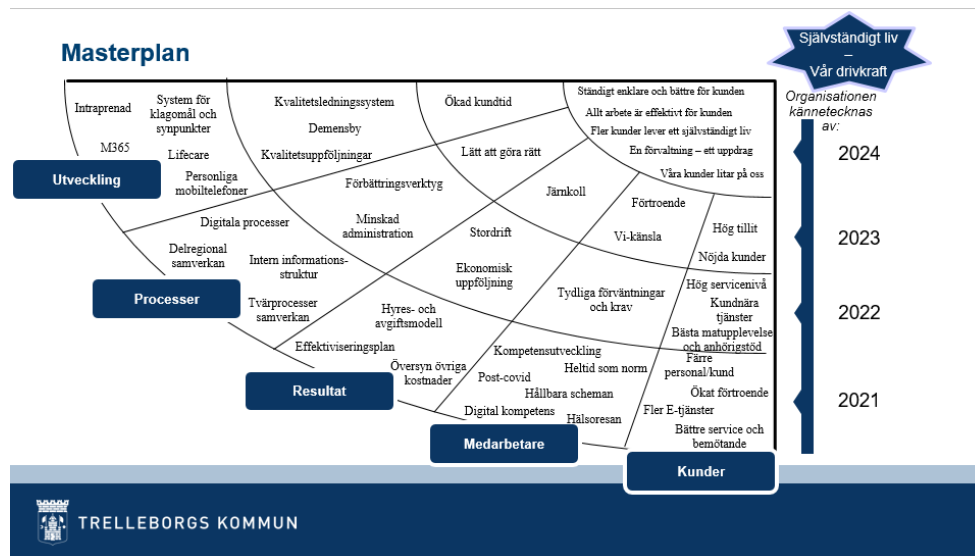


Enligt SOSFS 2011:9 ska arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet dokumenteras. Den som bedriver socialtjänst bör med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en kvalitetsberättelse som beskriver hur kvalitetsarbetet bedrivits, vilka åtgärder som vidtagits samt vilka resultat som uppnåtts.

Årets kvalitetsberättelse är uppbyggd enligt kriterierna ovan. Inom ramen för varje kriterium beskrivs hur verksamheten arbetat med ledningssystemets komponenter under föregående kalenderår.



Inledning



Förvaltningen arbetar sedan flera år inspirerade av lean för att effektivisera. Lean är en filosofi med avsikt att skapa mer värde åt medarbetare och medborgare. Målsättningen är att fler ska förstå helheten och att fler blir involverade i utvecklingsarbetet och att man har utvecklat system för ständiga förbättringar och tagit bort slöserier.

Styrningen av utvecklingsarbetet utgår från en masterplan som innefattar fem spår. Målsättningen, visionen, är att varje medborgare ska ha rätt till ett självständigt liv. För att uppnå den visionen krävs att våra medborgare har stort förtroende för verksamheten, att förvaltningen arbetar som en organisation med ett gemensamt uppdrag och att alla processer är effektiva utifrån ett medborgarperspektiv. Genom att utveckla spåren så når man visionen. Respektive avdelning och enhet har fokuserat på sin så kallade a3-plan (verksamhetsplan) som redovisar vilka förbättringsområden respektive verksamhet/enhet ska fokusera på under året med utgångspunkt från masterplanspårerna. Dessa planer utgör underlag för kommande års kvalitetsberättelse.

Socialnämndens samtliga verksamheter var under 2020 starkt påverkade av pandemin. Avdelningarna har fått lägga stora delar av utvecklande och effektiviserande aktiviteter åt sidan och istället fått fokusera på att hantera den uppkomna situationen. Förvaltningen har följt och följer folkhälsomyndighetens rekommendationer och pandemin kommer att påverka socialnämndens samtliga verksamheter även under 2021 fram till dess att en avmattning av pandemin sker.

Processer och rutiner

Förvaltningen har förändringsledare som arbetar med fortsatt processoptimering av olika delar i verksamheten. Under 2020 gjordes bl a rutin för posthantering, process kontaktfamilj/kontaktperson, kartläggning av familjerådgivningens verksamhet och myndighetsenhetens arbetsrutiner (VoO).



TRELLEBORGS KOMMUN

IFO

Alla enheter har upprättade beskrivningar och rutiner för sina huvudprocesser. Processkartläggningar görs kontinuerligt utifrån behov i verksamheten. I alla enheters rutiner har moment tillförts att kontroll av förekomst på annan enhet ska kontrolleras vid nya aktualiseringar. Om kunden förekommer på annan enhet ska kontakt tas för att säkerställa att den information som finns är tillgänglig och tas med i bedömningen. Det har även förtydligats, i alla enheters rutiner, att initiativ ska tas till "tillfälliga team" i de ärenden som är aktuella på mer än en enhet. Tillfälliga team är en arbetsmetod för samverkan inom IFO kring enskilda klienter. Syftet är att säkerställa intern informationsöverföring och att tydliggöra ansvaret för samverkan, för att öka kvaliteten för klienterna.

LSS

Under 2020 har en e-tjänst för ansökningar för medborgare utvecklats och tagits i bruk. Mer om detta finns redovisat under "Genomförda förbättringar 2020".

Vård och omsorg

Under hösten 2019 påbörjade representanter från myndighetsenheten VoO och representanter för enhetschefer hemvård en process för att kartlägga ärendets gång från ansökan till utförande i hemvården. Ett nytt förändrat arbetssätt skulle ha genomförts under våren 2020, men på grund av pandemin återstår något moment att införa.

Resultatet av processkartläggningen har presenterats för både myndighetsenheten VoO, enhetscheferna, teamledarna och planerarna i hemvården. Presentationen ledde till att medarbetarna har fått en ökad förståelse för varandras arbetsuppgifter samt att man har fått en inblick i hela ärendegången. Flera nya rutiner har tagits fram och implementerats i verksamheten. Ett av momenten som återstår är bland annat att tydliggöra teamträffar med legitimerad personal och hemvården samt auskultation i varandras verksamheter för att ytterligare öka förståelsen för varandras arbetsuppgifter. Arbetet kommer att fortsätta under 2021.

Processkartläggningen uppmärksammade att myndighetsenheten VoO också behövde tydliggöra och ta fram checklistor och rutiner för de olika delmomenten i handlägningsprocessen, vilket gjordes under året.

Samverkan

Pandemin har gjort att förvaltningens samverkan har utvecklats på flera håll. Samverkan med kranskommunerna Vellinge och Svedala har stärkts, likaså samverkan med de andra förvaltningarna inom kommunen. Den samverkan som nu har upparbetats kommer verksamheterna att ha god nytta av och förvalta framöver.



TRELLEBORGS KOMMUN

IFO

Samverkan med polis

Kommunen har ett samverkansavtal med polisen. I anslutning till detta sker samverkan både i mer övergripande frågor och på individnivå. USSP (Ungdomsenheten, Socialförvaltningen, Skolan och Polisen) är ett forum som träffas kontinuerligt för att arbeta med förebyggande insatser gällande ungdomar. Här deltar polisen och socialförvaltningen har en representant med i gruppen. Exempel på insatser som detta forum initierar och verkställer är informationskampanjer till föräldrar i kommunen, via V-klass och Unikum (plattformar för dialog mellan skola och vårdnadshavare) t.ex. tips till föräldrar inför stora helger då ungdomar rör sig mycket ute.

Även på individnivå sker samverkan mellan polis och handläggare inom socialförvaltningen. Ofta i form av SIG (social insatsgrupp) där berörda tjänstemän från skola, polis, socialtjänst samt vårdnadshavare och ungdom, samordnar insatser för ungdomar som befinner sig i riskzon för kriminalitet och missbruk. Under år 2020 har ungefär 10 SIG-insatser genomförts.

Samverkan mellan IFO och Region Skånes Vuxenpsykiatri

Det har under året skapats en struktur för samverkan mellan IFO och Region Skånes Vuxenpsykiatri och Rättsspsykiatri, med återkommande träffar mellan de ansvariga i verksamheterna. Syftet med samverkan är att gemensamt följa upp avvikelser i samverkan och hitta gemensamma förbättringsåtgärder för att öka kvaliteten för enskilda som behöver insatser från flera.

Samarbete myndighetsutövning barn och unga

En överenskommelse om samarbete mellan arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden kring en samlad myndighetsutövning för barn och unga gjordes under 2020. Med överenskommelsen om samarbete inom området utredning och placering av ensamkommande barn och unga förstärks kommunens kapacitet kopplat till området, kompetensen breddas och sårbarheten blir mindre. Detta främjar även beredskapen för en eventuell ny flyktingvåg med större volymer och innebär samtidigt att kommunen behåller kompetensen genom att skapa en bättre arbetsmiljö för den handläggare som tidigare arbetade ensam med området.

Skolprojektet Främja närvaro

Bildningsförvaltningen, kultur- och fritidsförvaltningen och socialförvaltningen fick ett gemensamt uppdrag att hitta nya arbetssätt för att minska skolfrånvaron. Väståkraskolan utsågs som pilotskola och en medarbetare på skolan blev samordnare för projektet. Projektet innebär till stor del insatser i skolan, men även nya samarbetsformer med kultur och fritid och socialtjänsten prövas. Ett exempel på nytt arbetssätt är att medarbetare från Råd och stöd utbildar pedagogerna på skolan till gruppleddare i kommunikationsverktyget KOMET, som är ett sätt att förebygga och förändra genom kommunikation. Gruppleddarna/pedagogerna håller utbildningar för föräldrar till elever på skolan.

Projekt Växa Tryggt

I samarbetet med Livets barnmorskemottagning och Mama Mia barnavårdscentral, har projektet Växa tryggt bedrivits under 2020 och beräknas pågå 2021. Skånes



TRELLEBORGS KOMMUN

Kommuner är med och delfinansierar projektet, som i huvudsak innebär att en familjebehandlare från råd- och stödenheten följer med BVC-sköterskan på hembesök till förstagångsföräldrar, enligt en speciell modell. 20 barn kommer att få hembesök av BVC-sköterska vid sex tillfällen under sitt första 1,5 levnadsår och vid fyra av dessa följer familjebehandlare med. Vid första tillfället är även mödrahälsovården (barnmorskan) med och vid ett senare tillfälle är även en tandsköterska med. Syftet med Växa tryggt är att förbättra förutsättningarna för barnets hälsa genom att tidigt erbjuda stödjande insatser.

LSS

Verksamhetsråd funktionshinder

Representanter från LSS ledningsgrupp medverkar i regionalt verksamhetsråd med inriktning funktionshinder tillsammans med övriga kommuner i Skåne. Verksamhetsrådet anordnas av Skånes kommuner och träffarna hålls ca 2-3 gånger per år. Verksamhetsrådets syfte är att vara ett forum för kunskapsutbyte och inspiration mellan kommuner samt att öka samsynen mellan de skånska kommunerna inom funktionshinderfrågor. Verksamhetsrådet ger även utrymme för att diskutera strategiska verksamhetsfrågor och ger möjlighet till omvärldsbevakning samt erfarenhetsutbyte.

Vård och omsorg

Samverkan med Region Skåne

Under pandemin kom det mesta av kommunens samverkan med sluten- och primärvård att domineras av frågor som gällde covid-19. Under närsjukvårdsrådets möten uppdaterade de olika vårdgivarna varandra om respektive organisations situation och hur detta i sin tur påverkade samarbetsfrågorna. Under december 2020 inleddes planeringen för fas 1 vaccinationer på särskilt boende av hyresgäster samt medarbetare i patientnära arbete.

Kommunsamverkan

I samverkan med Vellinge och Svedala kommun återöppnades Hermelinens 12 platser under 2020. Boendet skulle ta emot medborgare som varit inlagda på sjukhus och testats positiva för covid-19 och som antingen var i behov av en korttidsplats eller var boende på särskilt boende. Genom att låta personerna vistas på enheten tills de var friskförklarade kunde risken för smittspridning minskas.

Kulturgaranti

Kulturgaranti inom vård och omsorgs särskilda boendeenheter i samarbete med kulturförvaltningen har fortsatt för tredje året i rad. År 2020 bjöds det på över 120 föreställningar på kommunens särskilda boendeenheter. Samtliga skedde utomhus på grund av risk för smittspridning. Bland annat åkte Allsångståget runt och gav 30 spelningar. Kulturskolan bjöd samtliga tolv äldreboenden, vid tre tillfällen, på musikuppträdande med olika inriktningar såsom piano och sång, tvärflöjt samt fiolspel. Dessutom kom olika musiker på besök och bjöd hyresgästerna på skönsång.



TRELLEBORGS KOMMUN

Äldreomsorgslyftet

Kommunen erhöll statliga medel från Regeringen för att ge anställda inom vård och omsorg möjlighet att utbilda sig till undersköterska, inom det så kallade Äldreomsorgslyftet.

I samarbete med Vuxenutbildningen på Arbetsmarknadsförvaltningen har 30 hemvårdare erbjudits möjlighet att studera till undersköterska på betald arbetstid under perioden nov 2020 – dec 2021.

Systematiskt förbättringsarbete

Egenkontroll

Genomförandeplanernas kvalitet

Årets egenkontroll av verksamhetens genomförandeplaner visade att kvaliteten hade förbättrats på samtliga avdelningar. På IFO höll samtliga genomförandeplaner god kvalitet. Inom LSS och VoO skulle genomförandeplanerna ytterligare kunna förbättras genom tydligare nedbrutna mål och aktiviteter.

Pandemin innebar periodvis en stor avsaknad av personal. Detta visade sig genom en något lägre kvalitet i vissa enheters genomförandeplaner. Generellt har genomförandeplanernas kvalitet kunnat bibehållas på särskilt boende. Hemvården har däremot, i större utsträckning, tvingats nedprioritera dokumentationen i genomförandeplanerna, vilket kan ha påverkat kvaliteten i dokumentationen negativt i några fall.

Analys och åtgärder

Införandet av arbetsmetoden IBIC (individens behov i centrum) kommer att ge verksamheterna mer konkreta målformuleringar i genomförandeplanerna framöver. Lifecare ger stöd för arbetsmetoden IBIC, vilket kommer att underlätta för personalen att se och förstå den röda tråden i ett ärende.

På boendeenheterna görs regelmässiga egenkontroller utifrån fastställda riktlinjer. Bland annat kontrolleras dagligen varmhållningen av levererade måltider. Under 2020 hände det enbart vid ett par tillfällen att maten inte höll rätt temperatur och ersättningsportioner fick levereras.

På vissa boendeenheter har dokumentationsombud fått i uppdrag att regelbundet gå igenom dokumentationen i Procapita och granska vad som har dokumenterats. Vid felaktigheter har dokumentationsombuden mandat att ta upp dessa med berörd kollega. I samband med införandet av IBIC bör dokumentationsombudens roll ses över och utvecklas.



Uppföljning av privata utförare

Kundval

Kommunen har beslutat om ett valfrihetssystem avseende kundval (LOV – lagen om valfrihet) av servicetjänster (städ, tvätt och inköp) inom hemvården. Kundval innebär att den som är beviljad en insats kan välja utförare av insatsen. Fem utförare har godkänts av kommunen och är valbara.

Under 2020 har stickprov gjorts av LOV-företagens fakturering av kommunen. Någon enstaka faktura har varit felaktig men övervägande faktureringar har varit korrekta. Diskussion har förts med LOV-företagen om basala hygienrutiner samt användning av munskydd vid kontakt med kund.

Privata utförare LSS

Sedan den 1 december 2019 utförs insatsen personlig assistans av privat utförare enligt LOU (lag om offentlig upphandling). Tilldelningen för att utföra personlig assistans gick till företaget Carelli Assistans AB. Under 2020 har uppföljningar av utförandet gjorts i mars och september tillsammans med Carellis områdeschef.

Uppföljningen har gjorts utifrån en tydlig mall som bland annat innefattar följande: Carelli Assistans årliga kvalitetsrapport samt kundundersökning, avvikelshantering, granskning av dokumentation och genomförandeplaner samt utvärderingskriterierna i upprättat avtal.

Uppföljningarna visar att Carelli Assistans svarar upp väl mot samtliga utvärderingskriterier gällande brukarens inflytande vid rekrytering av assistenter, säkerställande av kontinuitet i assistansen, brukarens inflytande över assistansersättningens användning, personalutveckling samt arbetsledning. En större uppföljning som avser att följa upp samtliga delar av avtalet genomförs i februari 2021. Till årets kvalitetsberättelse bifogas Carelli Assistans kvalitetsrapport för 2020.

Privata utförare Vård och omsorg

Riktade uppföljningar har skett i två av de tre privata verksamheterna under 2020 utifrån specifika situationer som uppkommit i dessa verksamheter. Uppföljningarna gjordes utifrån dessa ärenden och avgränsades till entreprenörernas handhavande av de faktiska händelserna. För övrigt genomfördes uppstartsavstämningar med samtliga 3 entreprenörer. Mer genomgripande uppföljningar av samtliga tre privata utförare planeras till maj 2021. Granskningarna kommer att inbegripa tillsyn av utförarnas hälso- och sjukvårdsarbete. Till årets kvalitetsberättelse bifogas Humanas, Attendos och Attendo Johan Kock gatans kvalitetsberättelser.



Brukar- och klientinflytande

Nationell brukarundersökning inom IFO

För fjärde året deltog IFO i den nationella brukarundersökningen som är framtagen av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Undersökningen vänder sig till ungdomar över 13 år och till vårdnadshavare inom social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt) samt beroende- och missbruksvården. Inom familjerätten genomfördes för tredje gången en motsvarande brukarundersökning lokalt, då familjerätten inte ingår i den nationella undersökningen. Socialpsykiatrien deltog för andra gången i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet framtagen av SKR.

På alla områden som ingår i mätningen ligger IFO över riksgenomsnittet för landet på samma sätt som vid tidigare mätningar och familjerätten får i likhet med tidigare år höga betyg i undersökningen. Resultatet från brukarundersökningarna har redovisats på enheterna och används som en del i ordinarie verksamhetsutvecklingen.

Inom socialpsykiatrien har resultatet lett till förbättringsåtgärder inom stödteamet som tagit fram en skriftlig information till brukarna så att de ska vet vart de ska vända sig om det är något med boendestödet som man inte är nöjd med. Den skriftliga informationen delas ut av boendestödjarna till brukare med pågående insatser och av biståndshandläggarna vid nya biståndsbeslut.

Nationell brukarundersökning inom funktionshinder

Under hösten 2020 deltog verksamheter inom LSS i SKR:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet. Brukarundersökningen genomfördes på gruppbofästigheter, servicelägenheter samt på daglig verksamhet. Undersökningen genomfördes även inom boendestöd (enligt SoL) men på grund av för få inkomna svar presenteras inte resultatet.

Frågorna i undersökningen handlar bland annat om hur brukarna upplever självbestämmande, kommunikation, bemötande, trygghet och trivsel i verksamheterna. Generellt sett ligger LSS i Trelleborg över genomsnittet i en nationell jämförelse. Totalt sett har dock svarsfrekvensen varit något lägre än tidigare år och till nästa gång ska verksamheten skapa tydligare informationsmaterial för att få in fler svar.

Resultatet för 2020 visar på att svaren för samtliga områden inom LSS ligger på en högre nivå eller på samma nivå i de flesta frågor som övriga kommuner i landet. Utifrån resultatet är det frågan om brukaren är rädd för något, samt frågan om trygghet som har fått lite lägre andel positiva svar. Utifrån detta resultat kommer rubriken "Känsla av trygghet" att läggas till i alla brukares genomförandeplaner, med målet att öka brukarnas individuella känsla av trygghet.



TRELLEBORGS KOMMUN

Brukarundersökning inom vård och omsorg

Under våren 2020 genomförde Socialstyrelsen en enkätundersökning för att kartlägga de äldres uppfattning om vård och omsorg. Samtliga personer, 66 år och äldre, som den 31 december 2019 hade hemvård eller bodde på särskilt boende fick möjlighet att besvara enkäten.

Undersökningens enkäter skickades till de tillfrågade samma vecka som Folkhälsomyndigheten konstaterade att det fanns samhällsspridning av Covid-19. Folkhälsomyndigheten rådde alla att hålla distansen och undvika att träffa människor, framförallt riskgrupper och personer 70 år och äldre. Den 30 mars beslutade regeringen om besöksförbud på samtliga äldreboenden. Dessa rekommendationer och beslut medförde att betydligt färre besvarade Socialstyrelsens enkät och att andelen äldre som besvarat enkäten självständigt, utan hjälp från någon annan, är större jämfört med tidigare år.

Resultatet visade att kunderna inom hemvården överlag var något mindre nöjda med sina hjälpinsatser 2020 än man var 2019. Dock var man sammantaget mer nöjd med hemvården år 2020 (85 %) än år 2019 (83 %). De områden som kunderna var mest nöjda med är personalens bemötande, samt att man har förtroende för personalen.

De områden som behöver förbättras är informationen om tillfälliga förändringar samt att kunderna önskar en större möjlighet att påverka vilken tid personalen kommer på. Det är samma områden som fick lägst siffror både år 2018 och 2019.

Inom särskilt boende var man mer nöjd med hjälpinsatserna än man var 2019. De områden som hyresgästerna var mest nöjda med var personalens bemötande och trygghetskänslan på särskilt boende.

De områden man behöver arbeta mer med är informationen till hyresgästerna och deras anhöriga om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål samt att personalen behöver bli bättre på att informera om tillfälliga förändringar. Sammantaget var 83 % nöjda med det särskilda boendet jämfört med 81 % förgående år.

För tredje året genomfördes brukarundersökning inom myndighetsenheten vård- och omsorg. Biståndshandläggarna fick högt betyg i undersökning, 99 % svarade positivt på ett bra bemötande och 94 % ansåg att biståndshandläggaren visar förståelse för den enskildes situation. Lägst betyg fick tillgänglighet att nå biståndshandläggaren, med 84 % positiva svar. Betygen i undersökningen är fortsatt höga vilket är positivt. Jämförelser med andra kommuner har inte kunnat genomföras.

Utredning av avvikelser samt synpunkter och klagomål

Ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete krävs för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Syftet med rapporteringarna är att systematiskt synliggöra brister i verksamheten och göra



TRELLEBORGS KOMMUN

förbättringsåtgärder där det behövs. I det systematiska förbättringsarbetet ingår hantering och utredning av både avvikelser samt synpunkter och klagomål.

Redovisning av begångna brott

Under 2020 har en händelse inom LSS-verksamheterna rapporterats som brott och polisanmälan har upprättats. Händelsen avsåg en situation med felaktig hantering som bedömdes som ofredande och övergrepp mot brukare. Händelsen föranledde därmed polisanmälan om brott, samt avsked för enskild medarbetare. Händelsen utreddes även enligt Lex Sarah.

Tre fall av begångna brott rapporterades inom Vård och omsorg under 2020. Två fall av stöld av pengar på särskilt boende, händelserna polisanmäldes men ledde inte till någon arbetsrättslig åtgärd. Det tredje ärendet gällde misstänkt stöld av en mindre mängd läkemedel. Händelsen utreddes både enligt Lex Sarah och som ett personalärende. Efter avslutad utredning omplacerades medarbetaren till en annan avdelning.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål som tas emot av personal inom socialförvaltningen ska registreras, utredas och åtgärdas. Dessa kan inkomma via direktkontakt med personal, brev, telefonsamtal eller e-post. Enhetscheferna och i viss mån avdelningscheferna hanterar och åtgärdar de synpunkter och klagomål som inkommer. Detta sker genom återkoppling och/eller samtal med berörd kund eller dess företrädare.

Under 2020 saknades ett gemensamt övergripande IT-system för hantering och sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål inom socialförvaltningen. Ett system kommer att implementeras i verksamheten under 2021.

IFO

Totalt inkom 12 synpunkter och klagomål inom IFO under 2020 vilket kan jämföras med 25 under 2019. Inom socialpsykiatri var det en person som framförde klagomål vid upprepade tillfällen men som i det totala antalet räknats som en. Antalet varierar mellan enheterna och precis som tidigare år så är det utrednings- och mottagningsenheten som har redovisat flest antal. Eftersom det saknades system för rapportering och hantering av synpunkter och klagomål under 2020 är det svårt att bedöma om antalet speglar verkligheten.

Klagomålen handlar oftast om handläggares brist på objektivitet, bemötande eller att den klagande haft förväntningar på handläggaren som inte ingår i handläggarens uppdrag. Alla som inkommit med klagomål har fått återkoppling från verksamheten.



TRELLEBORGS KOMMUN

LSS

Totalt inkom 26 synpunkter och klagomål inom LSS under 2020. Som jämförelse inkom ca 300 synpunkter och klagomål under 2019. Anledningen till den stora skillnaden i antalet mellan 2020 och 2019 är att under 2020 har det handlat om flera återkommande ärenden och att det är samma personer som löpande har uttryckt missnöje till följd av förändringar i verksamheterna på grund av covid-19. Eftersom det är samma återkommande ärende har dessa ärenden räknats som ett ärende i statistiken.

Inkomna synpunkter och klagomål under året har framförallt varit kopplat till covid-19 relaterade anpassningar i verksamheten. På gruppboende har klagomål och synpunkter inkommit gällande besöksstopp och på daglig verksamhet har det inkommit klagomål och synpunkter både kring stängning av verksamheten och varför verksamheten håller öppet. I övrigt handlar inkomna synpunkter och klagomål framförallt om verksamhetsspecifika och brukarrelaterade klagomål som vanligtvis kommer från anhöriga. Nästan alla klagomål inkommer muntligt och hanteras av berörd chef.

Vård och omsorg

Totalt inkom ca 60 synpunkter och klagomål inom VoO under 2020 som kan jämföras med 200 under 2019. VoO gör samma bedömning som LSS att anledningen till den stora skillnaden är att under 2020 är det återkommande samma personer som uttryckt sitt missnöje över verksamheten då man har olika uppfattning om hur omvårdnaden ska utföras. Eftersom det är samma återkommande ärende har dessa ärenden räknats som ett ärende i statistiken.

En del av klagomålen och synpunkterna var kopplade till besöksförbudet på särskilt boende. Några av klagomålen har skickats vidare till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Klagomålen har även handlat om brister i bemötande och omvårdnad från omvårdnadspersonal och legitimerad personal, brister i allmänna utrymmen på särskilt boende, fördröjningar i att åtgärder, avsaknad av TV i allmänt utrymme samt avsaknad av trådlöst internet på särskilt boende.

Avvikelser

En avvikelse är en händelse i verksamheten som avviker från krav och mål enligt planerat arbetssätt, rutin eller riktlinje. Alla medarbetare har ett ansvar för att rapportera inträffade händelser som avviker. Enhetschef ansvarar för att utreda händelsen och att tillsammans med medarbetarna ta fram förbättringsåtgärder. Att rapportera och utreda avvikelser är en central del i arbetet med att säkra och förbättra verksamhetens kvalitet.



TRELLEBORGS KOMMUN

IFO

Inom IFO rapporterades under 2020 totalt 32 avvikelser jämfört med 78 avvikelser under 2019 och 62 avvikelser 2018. Flest antal avvikelser har rapporterats inom mottagnings- och utredningsenheten och inga inom råd- och stödenheten vilket är samma förhållande som tidigare år. Skillnaden i antal kan bero på att 2020 varit ett speciellt år där mycket fokus lagts på att kunna genomföra arbetet inom IFO både på myndighets- och utförarsidan med så liten påverkan som möjligt för den enskilde, men på säkert sätt utifrån gällande restriktioner.

LSS

Under 2020 har det rapporterats in 188 avvikelser inom LSS (HSL ej inräknat). Som jämförelse rapporterades det 183 avvikelser under 2019. Flest rapporter har upprättats på enheterna Kasalagatan 6 (69 st), Barnboendet (38 st) samt Väduren (24 st). De vanligaste orsakerna till avvikelserrapporter är brister i den interna informationsöverföringen, bristande bemötande samt utebliven insats. I vissa fall har Lex Sarah-utredning upprättats utifrån mängd och omfattning på inkomna avvikelserrapporter.

Vård och omsorg (enligt SoL)

Under 2020 rapporterades 92 avvikelser inom vård och omsorg jämfört med 144 avvikelser 2019. Av dessa upprättades 68 i hemvården, vilket är en minskning jämfört med föregående år då 110 stycken avvikelser upprättades. En förklaring är att man enbart har upprättat en avvikelse per dag även om flera kunder blivit berörda vid tillfället, till följd av situationen med pandemin.

Inom myndighetsenheten upprättades 7 avvikelser, på korttidsenheten 2 stycken och på dagverksamheten 3 stycken. Resterande avvikelser upprättades inom särskilt boende.

Den vanligaste avvikelseorsaken var utebliven insats på grund av personalbrist. Under 2020 har det periodvis varit påtagligt i verksamheterna att många medarbetare har varit hemma på grund av symtom och att det varit svårt att få in tillräckligt med vikarier. Verksamheten har då fått prioritera omvårdnadsinsatser och prioritera bort insatser såsom promenader, vilket då i sin tur har genererat i en avvikelse. Övriga avvikelser gällde framförallt enskilda bemötande och omvårdnadshändelse.

Lex Sarah

Alla anställda inom socialförvaltningen är enligt SoL och LSS skyldiga att rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden.

Under 2020 rapporterades 17 rapporter enligt Lex Sarah. Av dessa 17 har 6 stycken rapporterats inom vård och omsorg, 8 inom LSS samt 3 inom IFO. I jämförelse



TRELLEBORGS KOMMUN

rapporterades 32 rapporter enligt Lex Sarah under 2019. Av dessa 32 Lex Sarah-rapporter rapporterades 14 stycken inom vård och omsorg, 16 stycken inom LSS samt 2 stycken inom IFO.

Av de 17 inkomna Lex Sarah-rapporterna under 2020 bedömdes två av rapporterna, efter utredning, som påtaglig risk för allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah och ledde till anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

En anmälan handlade om övergripande och omfattande brister på ett LSS-boende. IVO begärde komplettering gällande förtydligande om vidtagna och planerade åtgärder. Verksamheten besvarade kompletteringen samt vidtog ytterligare åtgärder. Inget slutligt beslut har därefter inkommit från IVO.

En rapport handlade om personalens användning av begränsningsåtgärder mot brukare. Inget beslut från IVO har inkommit i ärendet.

En Lex Sarah-rapport ledde till anmälan till Datainspektionen gällande sekretessbrott och personuppgiftsincident. Datainspektionen beslutade om att avsluta ärendet utan ytterligare åtgärder.

I samband med uppföljningen inkommer beslut från Datainspektionen gällande den anmälan om personuppgiftsincident som gjordes vid händelsen. I beslutet från Datainspektionen framgår att ärendet avslutas.

Nämnden får fortlöpande rapporter med sammanställningar av antalet inkomna Lex Sarah-rapporter.

Nya arbetsmetoder och utbildningssatsningar

IFO

Signs of safety

Personal inom socialpsykiatri och beroende- och vuxenheten har fått eller kommer att få utbildning i risk och skyddsfaktorer gällande barn och unga utifrån Signs of Safety i syfte att stärka barnperspektivet i utredningar gällande vuxna. Utbildningen genomförs av medarbetare från utrednings- och mottagningsenheten.

MI

MI (motiverande samtal) har införts på alla enheter som en gemensam samtalsmetod om syfte att ha en större enhetlighet och att den enskilde ska känna igen sig oavsett vilken enhet man är aktuell på. På alla enheter finns det medarbetare som gemensamt har i uppdrag att coacha kollegorna kring MI.

UngDOK

UngDOK är en bedömningsmetod för ungdomar med missbruksproblem och annan social problematik. Det är en semistrukturerad intervju som belyser den unges livssituation inom följande områden: Boende och försörjning, Sysselsättning, Alkohol, droger och tobak, Kriminalitet, Utsatt för våld, Familj och relationer, Fysisk hälsa samt Psykisk hälsa. Resultatet av intervjun används för att kunna göra



TRELLEBORGS KOMMUN

en relevant bedömning, planering och genomförande av behandling.

Hela barn

Hela barn är en barnfokuserad samtalsmodell för föräldrar som har separerat och har svårt att samtala om frågor som rör gemensamma barn. Modellen syftar till att få en fungerande kommunikationsstil mellan föräldrarna. Hela barn kommer att kombineras med andra metoder och arbetssätt i verksamheten. Intentionen med att implementera Hela barn är att genom en kompetenshöjning kunna nå fram till föräldrar med kommunikationssvårigheter som ett led i att hjälpa dem att fokusera på barnets behov och medverka till förändring samt bidra till det interna samarbetet mellan berörda enheter inom IFO genom en gemensam arbetsmodell för berörd problematik.

CRA och CRAFT

CRA (Community Reinforcement Approach) är en manualbaserad metod som vänder sig till personer med missbruk eller beroende av alkohol och narkotika som ingår i Socialstyrelsens nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård.

CRAFT (Community Reinforcement Approach and Family Training) är ett anhörigprogram för anhöriga till personer med missbruk eller beroende av alkohol och narkotika som också ingår i nationella riktlinjerna.

Båda har sin grund i kognitiv beteendeterapi (KBT) och motiverande samtal (MI). Medarbetare inom beroende- och vuxenenheten har genomgått utbildning i både CRA samt CRAFT och insatser enligt båda erbjuds till både den som har missbruks- och beroendeproblematiken samt dennes anhöriga.

Våga Fråga

Under 2020 utbildades samtalsledare kring suicidprevention med stöd av Suicide Zero och IFO har sju utbildade samtalsledare. Samtalsledarna har genom utbildningen fått redskap i att leda samtalsgrupper utifrån Suicide Zeros utbildningsmaterial Våga Fråga och samtalsverktyg BÖRS.

LIV

LIV (Låg-Intensiv-Verksamhet) är en ny form för öppenvårdsbehandling som startade på beroende- och vuxenenheten under 2020. Målgruppen för LIV är bred och innefattar även personer med substitutionsbehandling eller annan ordinerad medicinering vilka det tidigare saknats lämpliga behandlingar att erbjuda. Behandlingen bedrivs i grupp och har inspirerats av MI, återfallsprevention och CRA.

Nytt kollektivboende

Samtidigt som LIV startades öppnades ytterligare ett kollektivboende med 4 platser som riktar sig till samma målgrupp som LIV. Det nya boendet finns i samma byggnad som det tidigare och bemannas av boendestödarna på beroendeenheten.

LSS

Nya arbetsmetoder och utbildningssatsningar finns redovisat under "Genomförda förbättringar 2020".



Vård och omsorg

När det gäller Vård och omsorg har fokus till största delen legat på pandemirelaterade åtgärder.

Utbildning i basala hygienrutiner

Samtliga medarbetare inom Vård och omsorg har under 2020 genomgått en digital utbildning inom området basala hygienrutiner. Utbildningsinsatsen beskrivs mer utförligt av medicinskt ansvarig sjuksköterska i patientsäkerhetsberättelsen.

Våga fråga

En enhetschef och en verksamhetsutvecklare från vård och omsorg genomgick en samtalsledarutbildning genom organisationen Suicide Zero. En utbildning om hur ”du som medmänniska kan bidra till att rädda liv”. Syftet är att samtalsledarna ska utbilda vidare i hur suicidpreventivt arbete kan bedrivas ute i verksamheterna. En plan för detta arbete ska tas fram under 2021.

Digitala utbildningar i egen regi

Socialförvaltningen skapade under 2020 två digitala utbildningar för medarbetare inom vård och omsorg. En app för delegeringsbara hälso- och sjukvårdsinsatser och en webbaserad ergonomiutbildning. Ergonomiutbildningen kommer att bli obligatorisk för samtliga medarbetare inom VoO som arbetar brukarnära.

Genomförda förbättringar under 2020

Övergripande

Verksamhetssystembyte Procapita/Lifecare

En projektorganisation och struktur togs fram och implementerades. Inom ramen för projektet ingår tre verksamhetsområden (IFO, LSS och VoO). Under 2020 påbörjades implementationen av övergången från Procapita till Lifecare inom IFO.

Kvalitet och utveckling

Statistik

Utmaningen för förvaltningen med att ta fram statistik ur verksamhetssystemet ingår numer i projekt Lifecare ”Socialtjänst i tiden” och hanteras fokuserat som en del där. Ett standardiseringsarbete genomförs i samband med varje verksamhetsdel. Detta medför att datakvaliteten ökar och detta nya läge appliceras på statistiken.

Ledarportal

Arbetet med detta har försvårats pga pandemin och resurserna har behövt användas på annat sätt. Under sommaren/hösten började kommunen dessutom utreda en övergång till M365 varför förvaltningen bestämde sig för att avvakta så att inte parallella system byggs upp.

Procapita/Lifecare

Se under rubrik övergripande under Genomförda förbättringar.



TRELLEBORGS KOMMUN

IFO

Intern samverkan

I syfte att utveckla och stärka den interna samverkan inom IFO genomfördes en workshop för samtliga medarbetare kring intern samverkan och tillfälliga team. Gemensamt bestämdes att alla enheter har i sina processer att kontrollera om den enskilde förekommer på annan enhet vid nya aktualiseringar samt vid behov initiera ett tillfälligt team. Tillfälligt team är en modell inom IFO för att samverka kring enskilda.

Familjecentral Anderslöv

IFO har medverkat i planering av familjecentral i Anderslöv under 2020 och verksamheten beräknas starta i november 2021.

Handläggningstider ansökningar

Enligt ett politiskt mål ska 90 % av ansökningar handläggas inom en månad. Samtliga ansökningsprocesser inom IFO har identifierats och delmålet under 2020 med att 25 % av alla ansökningar skulle hanteras inom en månad uppnåddes.

Föräldracoacher

Två föräldracoacher anställdes i början av 2021 som en direkt följd av det utvecklingsarbete som genomfördes 2020. Insatsen benämns nu *föräldrastödjare*, vilket bättre beskriver vad insatsen innebär. Det är en modernare version av insatsen "hemma hos" som funnits tidigare. Formerna för insatsen arbetas fram och utvärderas kontinuerligt.

Ungdomscoacher

Ungdomscoacherna utökades från en till två personer under 2020, med stöd av statliga stimulansmedel. Behovet av insatsen är stort. Ett 20-tal unga har idag en pågående insats. Insatsen kombineras ofta med familjebehandling, för att den unges familj och nätverk ska bli delaktiga och själva kunna ta över stödet i framtiden.

Projektsamordnare våld i nära relationer

En projektsamordnare för arbetet mot våld i nära relationer tillsattes under hösten 2020 och finansieras av statliga projektmedel. Samordnaren ska fungera som dagligt stöd i handläggningen av ärenden kring våld i nära relationer. Samordnaren ska göra kartläggning av insatser, förebyggande arbete samt kompetensen kring våld i nära relationer inom IFO. Resultatet av kartläggningen blir underlag för att identifiera behov förändringar och utvecklingsområden.

SociTrelleborg

Ett instagramkonto, SociTrelleborg, startades med syfte öka kunskapen om socialtjänstens arbete hos kommunens invånare och på så sätt minska oron för vad en kontakt med socialtjänsten kan innebära. Ett annat syfte är öka barnens delaktighet genom information på en arena som barnen är bekanta med. I kallelser som skickas till familjer hänvisas till kontot som ett sätt att förbereda barn på mötet med socialtjänsten.



TRELLEBORGS KOMMUN

Identifiera och utveckla digitala lösningar

På grund av pandemin och dess restriktioner blev många möten digitala både inom myndighets- och utförardelen inom IFO. Exempel är handledning till familjehem digitalt, familjerådgivning erbjuds digitalt, Lotsen har digitala möten.

LSS

Bemötandebildning

Under 2019 och i början av 2020 gjordes en satsning på utbildning i bemötande för alla medarbetare inom LSS, som ett led i att säkerställa ett professionellt förhållningssätt utifrån varje enskild brukares behov. Utbildningen påbörjades men kunde inte slutföras p g a covid-19. Utbildningen kommer att göras om till digital utbildning och skickas ut till alla medarbetare inom LSS under våren 2021.

Utbildningen kommer bland annat innehålla information och kunskap om lågaffektivt bemötande på grundläggande nivå med praktiska exempel och fallbeskrivningar.

Dokumentationsutbildning

I början av 2020 gjordes en satsning på dokumentationsutbildning för alla medarbetare inom LSS, som ett led i att förbättra och höja kvaliteten i dokumentation och genomförandeplaner. Utbildningen består av tre block med både teori, praktiska exempel och gruppdiskussioner. Utbildningen påbörjades men kunde inte slutföras p g a covid-19. Utbildningen har nu istället gjorts om till digitalt material och kommer att skickas ut digitalt till alla medarbetare inom LSS under våren 2021. Dokumentationsutbildningen är även en del av förberedelserna inför implementeringen av IBIC och övergången till Lifecare.

Bokningsapp

Under 2020 har en applikation för bokningar av korttidsvistelse utvecklats och börjat användas i verksamheten. Bokningsappen syftar till att underlätta hantering av brukarnas dygn avseende korttidsvistelse i verksamheten. Bokningsappen innehåller två delar, en del för chef/personal där personalen lägger upp tillgängliga dygn att boka och en del för vårdnadshavare/anhöriga där vårdnadshavare går in och bokar.

Kartläggning av kompetensbehov

I samverkan med HR har ledningsgruppen gjort kartläggning och inventering av kompetens i verksamheterna för att kunna identifiera behov av utveckling och fortbildning samt skapa en kompetensförsörjningsplan.

E-tjänst för ansökan

Under 2020 har en e-tjänst för ansökningar för medborgare utvecklats och tagits i bruk. I e-tjänsten kan ansökan om insatser enligt LSS samt ansökan om sjuklöneersättning göras. E-tjänsten finns tillgänglig på kommunens hemsida och syftar till att skapa en enkel process för medborgare att kunna ansöka om insatser enligt LSS samt att privata assistansbolag kan ansöka om utbetalning av sjuklöneersättning.



TRELLEBORGS KOMMUN

Samverkan kultur och fritid

Under året har en dialog inletts med representanter från kultur- och fritidsförvaltningen för att möjliggöra en attraktiv fritid för barn och unga med funktionsnedsättning. Kultur- och fritidsförvaltningen har utarbetat en policy för noll tolerans mot icke önskvärda beteende så som främlingsfientlighet, mobbning, kränkningar samt diskriminering för att tydliggöra att alla barn och unga är välkomna till förvaltningens aktiviteter och fritidsgårdar. Information om kultur- och fritidsförvaltningens befintliga utbud av aktiviteter har spridits i barn- och ungdomsverksamheter inom LSS med hjälp av appen "Ung i Trelleborg".

Hälsosamma scheman

På grund av rådande situation med covid-19 har det inte varit möjligt att fullt ut arbeta med och införa hälsosamma scheman inom LSS-verksamheterna. Enskilda enheter har gjort schemajusteringar för att korta ner arbetspass och anpassa arbetstider utifrån brukarnas behov.

Vård och omsorg

Digital registrering av besök hos kund för de legitimerade grupperna

Pandemin och de förhållningsregler som infördes gjorde att sjuktalen blev högre än normalt vilket belastade verksamheten. Mycket arbete fick också fokuseras runt pandemins effekter för patienter. Sammantaget ledde detta till att arbetet med digital registrering hos kunder för att kunna mäta direkt kundtid för de legitimerade grupperna pausades under större delen av 2020.

Öka kundnöjdheten

VoO hade som målsättning 2020 att varje enhet skulle öka sin kundnöjdhet och varje verksamhet hade lagt in det som mål i sina A3-planer. På grund av pandemin var det besöksförbud på samtliga boendeenheter under våren vilket medförde att svarsfrekvensen på enkäten var betydligt lägre än tidigare år. Inom hemvården sågs liknande utveckling.

Måltider och matupplevelse

Under 2020 fick VoO ett politiskt uppdrag att arbeta för Sveriges bästa måltidsupplevelse 2023. En handlingsplan togs fram och en projektgrupp tillsattes. Projektgruppen träffas regelbundet och har bland annat hjälpt till att förankra uppdraget ute i verksamheterna. Under hösten utvecklades en appfunktion som möjliggjorde att hyresgästerna efter varje lunch fick ge betyget tummen upp eller tummen ner avseende maten som hade serverats samt bedöma sin måltidsmiljö. Resultatet visade att 85 % av hyresgästerna var nöjda med maten samt att 95 % var nöjda med måltidsmiljön.

Förbättra informationen om anhängigstöd

2020 fick VoO ett politiskt uppdrag att arbeta mot Sveriges bästa anhängigstöd år 2023. En handlingsplan togs fram med olika åtgärdsförslag. En enkätundersökning genomfördes av ca 100 slumpmässigt utvalda anhängiga avseende hur man upplevde nuvarande anhängigstöd. Anhängiga gavs möjlighet att lämna kommentarer om vad som saknas i dagens anhängigstöd. Under december slöts ett avtal med "En bra plats" och "Demenslotsen". I och med avtalet kan anhängiga från januari 2021 få



TRELLEBORGS KOMMUN

tillgång till anhängstöd båda lokalt och nationellt via webben.

Lagen om Valfrihet (LOV)

Företagen som utför insatser enligt LOV skulle enligt planeringen påbörja att registrera insatserna i verksamhetssystemet Intraphone under 2020. Frågan bordlades eftersom förvaltningen under 2021 går in i ett nytt verksamhetssystem och Intraphone kommer att avvecklas och bytas ut mot en annan lösning.

Implementering av etiska riktlinjer

Alla medarbetare ska vara medvetna om vad de nya etiska riktlinjerna betyder och innebär. VoO har därför påbörjat ett samarbete med HR, kallat "*uppdrag självgranskning*", ett program som samtliga enheter ska genomgå. I uppdraget ligger bland annat diskussion om vad de etiska riktlinjerna innebär.

Rehabilitering i hemmet

Ett utökat samarbete mellan rehabenheten och biståndshandläggarna planerades under 2020. Syftet var att stärka möjligheterna för medborgarna i Trelleborgs kommun att bli mer självständiga och behöva mindre av hemvårdens resurser. Detta skulle genomföras genom en ökad kunskap kring förflyttningar och rehabiliterande förhållningssätt hos omvårdnadspersonal. Pandemiutbrottet omöjliggjorde projektet eftersom endast nödvändiga hembesök kunde genomföras.

Central planering

De första förberedelserna med att genomföra en central planering för hemvårdens områden hade inletts under 2020 då pandemin bröt ut. Det uppkomna läget innebar att alla personalresurser istället behövde fokuseras till respektive område. Arbetet med central planering har återupptagits under 2021.

Värdighetsgarantin

Ett av målen 2020 var att revidera Värdighetsgarantin men på grund av rådande läge avseende pandemin har arbetet inte påbörjats.

Framtida utvecklingsområde 2021

Övergripande

Under 2021 kommer arbetet med att införa ett nytt verksamhetssystem Lifecare att intensifieras vilket kommer att påverka all personal och ta mycket tid i anspråk. Detta arbete är helt avgörande för att skapa en modern socialförvaltning med effektiva kvalitetssäkrade processer bl a införande av IBIC (individens behov i centrum) samt rapportering av nationell statistik på ett enhetligt sätt. Systemet ger förvaltningen möjlighet att leda och styra verksamheten på ett helt annat sätt än idag. Införandet av Lifecare är även avgörande för att fortsätta digitaliseringsarbetet.



Avdelningen för kvalitet och utvecklingen

- För att få rätt stöd till kärnverksamheterna ska systemförvaltarorganisationen byggas upp (bygger på centralt antaget styrdokument om förvaltningsmodell IT)
- En väg in – införa ärendehantering inom förvaltningen
- Fullfölja övergången till M365 med informationsklassificering och riskanalys på information samt förbereda vad som ska flyttas till M365
- Utveckla medarbetarnas digitala kompetens
- Införa medborgartjänster kopplade till verksamhetssystemet
- Översyn av interna processer kring posthantering, diarieföring, dokumenthantering och gallring

IFO

- Sprida kunskap om pojkar och flickors situation som socialtjänsten möter till andra förvaltningar/samarbetspartners i Trelleborg. Genomföra en analys av anledningen till anmälningar av flickor och pojkar till socialtjänsten samt utifrån analysen ta fram förslag på förebyggande åtgärder för flickor och pojkar.
- Skapa koncept för tvärprofessionellt arbetssätt kring vuxna med psykisk ohälsa.
- Fortsatt arbete kring digitala tjänster utifrån utvärdering av den digitala utveckling som skedde under 2020 på grund av pandemin och restriktioner. Ta ställning till vad vi ska erbjuda medborgarna digitalt, kommunikation och möten, samt erbjuda digital kommunikering i Lifecare.
- Förstärka personligt ombud med ytterligare ett ombud och se hur personligt ombud kan nå yngre personer med psykisk ohälsa men även hitta former för att använda digitala lösningar.
- Hela barnet, en barnfokuserad samtalsmodell för föräldrar som separerat och som har svårt att samtala om frågor kring gemensamma barn, ska implementeras inom enheter som riktar sig till vuxna, beroende- och vuxnenheten samt socialpsykiatri. Syftet är att vidga kunskapen från barn- till vuxensidan och fortsatt stärka interna samverkan.
- Arbeta metodiskt med verksamhetsutveckling utifrån domar, rättsfall och granskningar. Genomföra seminarier utifrån modellen som gjordes kring IVO:s beslut gällande "Lilla Hjärtat" samt arbeta med händelseanalyser.



TRELLEBORGS KOMMUN

- Utöka med ett Personligt Ombud samt hitta former för digitalisering kring Personligt ombud (PO) för att nå nya grupper framförallt yngre med psykisk ohälsa. Efterfrågan av stöd till personer med psykisk ohälsa genom PO är stort och har under pandemin ökat ytterligare. En utökning kommer att göras till två ombud för att möta behovet och detta kan finansieras med statliga medel.

LSS

- Utarbeta pedagogiska riktlinjer med evidensbaserade metoder och arbetssätt som ska implementeras i LSS-verksamheterna.
- Genomföra aktiviteter i enlighet med årshjul för LSS-avdelningen.
- Samtliga medarbetare inom LSS ska genomföra utbildning i bemötande för att säkerställa ett professionellt förhållningssätt utifrån varje enskild brukares behov.
- Samtliga medarbetare inom LSS ska genomföra digital dokumentationsutbildning för att säkerställa att medarbetare har kunskap kring varför, hur och vad som ska dokumenteras. Utbildningen i dokumentation är även en del av förberedelserna inför implementeringen av IBIC.
- Genomföra verksamhetsuppföljningar på alla utförarenheter för att säkerställa kvaliteten i verksamheterna utifrån lagens intentioner.
- Kartlägga och identifiera kompetens- och utbildningsbehov i verksamheterna samt skapa en kompetensförsörjningsplan.
- Öka svarsfrekvensen i brukarundersökningen genom att ta fram anpassat och tydligare informationsmaterial.
- Implementera mobilitetslösningar på bland annat Serviceenheten inom ramen för Lifecare-projektet.
- Uppmuntra medarbetare inom LSS att ta del av friskvårdsförmånen som en del av Hälsoresan.
- Införa hälsosamma schema i samtliga verksamheter.
- Skapa en tydlig processbeskrivning för boendesamordning och "flyttkedjor".
- Skapa en enhetlig process för introduktion av nyanställda medarbetare med tillhörande digitalt och fysiskt material.



TRELLEBORGS KOMMUN

- Ta fram en behovsanalys för lokalförsörjning för att säkerställa att LSS-verksamheterna har ändamålsenliga lokaler.
- Förbereda och genomföra verksamhetsövergång till privat regi för två gruppboendestäder.

Vård och omsorg

- Utredda införandet av en demensby.
- Förbereda och ta fram riktlinjer och förutsättningar för driftsformen intraprenad.
- Avveckling av Östergården under första halvåret 2021
- Uppstart av Familjens Hus, vilken är planerad till början/mitten av november.
- Avveckling av Tappershus – överflytt till Familjens Hus.
- Avveckling av Smygehem och Alstadhemmets storkök – sammanslagning och överflyttning till storköket på Familjens hus.
- Införa hälsosamma schema i samtliga verksamheter.
- Införa central planering inom hemvården.
- Ta fram en standard för hemvårdens lokaler.
- Fortsatt arbete med att ha Sveriges bästa måltidsupplevelse inom särskilt boende år 2023.
- Fortsatt arbete med att ha Sveriges bästa anhörigstöd år 2023.