



Kvalitetsberättelse socialförvaltningen 2021



Upprättad: 2022-02-22
Ansvarig: Peter Lövgren
Förvaltning: Socialförvaltningen



Innehåll

Förkortningar	2
Bakgrund.....	3
Inledning	4
Processer och rutiner.....	4
Samverkan	5
Systematiskt förbättringsarbete.....	8
Brukar- och klientinflytande.....	9
Utredning av avvikelser samt synpunkter och klagomål.....	10
Avvikelser.....	11
Nya arbetsmetoder och utbildningssatsningar	13
Genomförda förbättringar under 2021	15
Framtida utvecklingsområde 2022.....	18
Bilagor bifogade till kvalitetsberättelsen 2021	22

Förkortningar

BUP = Barn och ungdomspsykiatri

HSL = Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)

IBIC = Individens behov i centrum

IFO = Individ- och familjeomsorg

IVO = Inspektionen för vård och omsorg

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem

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

SIP = Samordnad individuell plan

SKR = Sveriges kommuner och regioner (fd SKL)

SoL = Socialtjänstlag (2001:453)

Superuser = Superanvändare, personal med specialkunskaper att ge stöd och handleda sina kollegor i att arbeta rätt i verksamhetssystemet

SÄBO = Särskilt boende

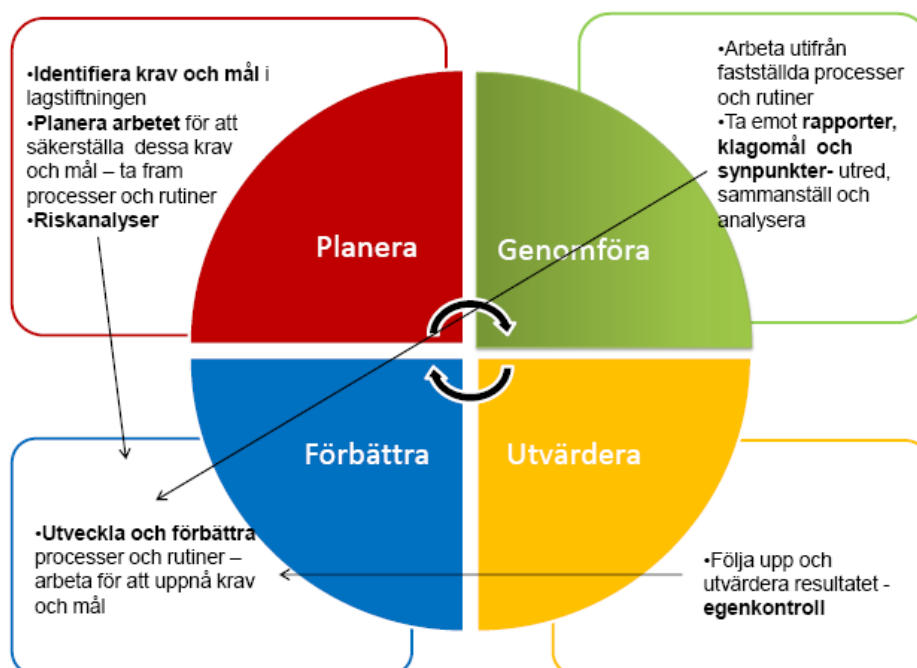
Vård och omsorg = åtgärder och insatser till enskilda personer gällande socialtjänst samt hälso- och sjukvård enligt gällande lagar.



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.

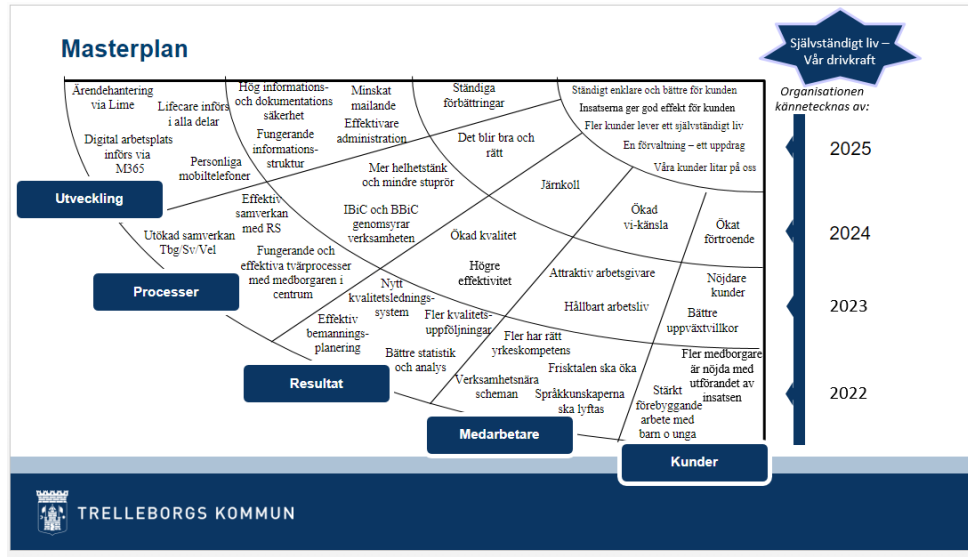


Enligt SOSFS 2011:9 ska arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet dokumenteras. Den som bedriver socialtjänst bör med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en kvalitetsberättelse som beskriver hur kvalitetsarbetet bedrivits, vilka åtgärder som 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 2021 fortsatt påverkade av pandemin. Avdelningarna har fått lägga stora delar av utvecklande och effektiviserande aktiviteter åt sidan och i stället 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 2022.

Processer och rutiner

Förvaltningen har förändringsledare som arbetar med fortsatt processoptimering av olika delar i verksamheten. Under 2021 omfattade arbetet bl. a ett arbete med HSL-processen, Barnets process (IFO), process för kontaktperson/kontaktfamilj (IFO) och en tvärprocess togs fram för myndighetsutövning för vuxna (IFO, LSS, VoO).



TRELLEBORGS KOMMUN

Processarbetet under 2021 har lett till tydligare strukturer för ärendets gång men även gällande roller, ansvar och samarbete som stärkts.

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 och tas med i bedömningen. Det har även förtydligats att initiativ ska tas till "tillfälliga team" i de ärenden som är aktuella på mer än en enhet. Syftet är att säkerställa intern informationsöverföring och att tydliggöra ansvaret för samverkan, för att öka kvaliteten för kunderna.

LSS

Under 2021 har det påbörjats en översyn över myndighetsenhetens process och rutiner. Arbetet med att fastställa processen och tillhörande rutiner, checklistor, mallar och blanketter kommer att fortsätta under nästa år.

Vård och omsorg

Införandet av Lifecare innebar att en översyn och justering gjordes av befintliga rutiner för att bli förenliga med det nya verksamhetssystemet.

Under 2021 togs en ny rutin för teamträffar fram som förankrats med verksamhetsansvariga enhetschefer. Verksamhetsutvecklare inom vård och omsorg ansvarar för uppföljning av följsamhet till rutinen som kommer att följas upp 2022.

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.

I en samverkansöverenskommelse mellan socialförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen och Trelleborgshem har två delprojekt varit aktiva i boendefrågor. Vilka resulterat i en rutin och stärkt samverkan kring personer som hotas av vräkning och tre lägenheter har gjorts tillgängliga på AKKA för bostadslösa personer med vårdbehov.

Delregional samverkan

Samverkan sker även genom lokal överenskommelse mellan Region Skåne BUP Malmö-Trelleborg, Barn och ungdomshabiliteringen Trelleborg och Trelleborgs kommun rörande samverkan kring personer under 18 år med psykisk funktionsnedsättning/psykisk sjukdom samt barn och ungdomar som har eller riskerar att utveckla psykisk ohälsa. För personer över 18 år genomförs samverkan på individnivå.



IFO

Samverkan med polis

Kommunen har ett samverkansavtal med polisen. Samverkan sker både i mer övergripande frågor och på individnivå. Trygga Trelleborg är ett forum som träffas kontinuerligt för att arbeta med förebyggande insatser för ungdomar. Här deltar polisen och socialförvaltningen har representanter med i gruppen. Exempel på insatser som detta forum initierar och verkställer är informationskampanjer till föräldrar i kommunen via skolans informationskanaler till vårdnadshavare, till exempel tips till föräldrar inför stora helger då ungdomar rör sig mycket ute.

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 2021 har sex SIG-insatser genomförts.

Samverkan med Region Skåne

Det finns en struktur för samverkan mellan IFO och Region Skånes vuxenpsykiatri och rättspsykiatri med regelbundna möten med ansvariga i verksamheterna. Syftet är att gemensamt följa upp avvikelser i samverkan och hitta gemensamma förbättringsåtgärder för att öka kvaliteten för enskilda som behöver insatser från båda verksamheterna. Under 2021 har en undersökning genomförts bland handläggare som arbetar med målgruppen. Undersökningen har genomförts i samarbete med Vellinge och Svedala. Syftet var att kartlägga vilka samverkansparter som finns kring målgruppen och vilka som saknas. Detta arbete kommer fortsätta under 2022.

Samarbete myndighetsutövning barn och unga

En överenskommelse om samarbete mellan arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden kring en samlad myndighetsutövning för barn och unga gjordes under 2020. Under 2021 har arbetet implementerats och utvärdering pågår.

Skolprojektet Främja närvaro

Under 2021 har arbetet med projektet att minska skolfrånvaron pågått. Pandemin har påverkat arbetet. Utbildningarna som skulle hållas under hösten har flyttats fram. Projektet på individuell nivå har fortlöpt i form av att en socialrådgivare från Lotsens samtalsmottagning samarbetat med närvaroteamet på Väståkraskolan och har funnits tillgänglig för föräldrar som behövt socialrådgivning. Det nära samarbetet mellan skolans närvaroteam och socialtjänsten har visat god effekt och trots att projektet nu betraktas som nedlagt, tas de goda erfarenheterna av att samarbeta tätt och personligt med som en framgångsfaktor i framtida förebyggande arbete.

Projekt Växa Tryggt

I samarbetet med Livets barnmorskemottagning och *Mama Mia* barnavårdscentral (BVC), har projektet *Växa tryggt* bedrivits under 2020 samt 2021. Syftet med *Växa tryggt* är att förbättra förutsättningarna för barnets hälsa genom att tidigt erbjuda stödjande insatser vid gemensamma hembesök med socialtjänst, BVC och tandvård. Samarbetet i just denna form avslutas till sommaren.



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.

Kommunsamverkan

Nätverk med representanter från LSS ledningsgrupp, Svedala och Vellinge finns på chefsnivå för erfarenhetsutbyte.

Nätverk för LSS handläggare

Nätverk med representanter från östra Skåne bland annat Ystad, Skurup och Sjöbo i syfte att utbyta erfarenheter och kunskap med varandra.

Samverkan med Region Skåne

Under 2021 har samordning för genomförande av fortsatt vaccinering inom LSS verksamheterna genomförts i samverkan med Region Skåne.

Samverkan med andra förvaltningar

LSS ledningsgrupp har under året haft en strukturerad samverkan med både bildningsförvaltningen, för att ge möjlighet till elever att göra sin praktik inom någon av verksamheterna, samt med arbetsmarknadsförvaltningen för att möjliggöra sysselsättning för personer som har daglig verksamhet.

Vård och omsorg

Samverkan med Region Skåne

I samverkansmöten mellan kommun och sluten- och primärvård har behovet av att skapa en samsyn för begreppet mobilt vårdteam (MVT) identifierats. Framför allt synliggjordes att kommun och region har olika uppfattningar om vad inskrivning i teamet ska innebära för den enskilde medborgaren. En samsyn kring begreppet kommer att arbetas fram under 2022.

Kommunsamverkan

Våren 2021 stängdes de 12 vårdplatser som öppnades i samverkan med Vellinge och Svedala 2020. Platserna skapades för att ta emot medborgare som bedömdes vara i behov av en korttidsplats efter vistelse i slutenvården och som testats positiva för covid-19. Ett minskat antal insjuknade i covid-19 resulterade i att platsbehovet upphörde.

Kulturgaranti

Kulturgaranti inom vård och omsorgs särskilda boendeenheter, i samarbete med kulturförvaltningen, har fortsatt för fjärde året i rad. Liksom föregående år så hölls det även 2021 över 120 föreställningar på kommunens särskilda boenden och



TRELLEBORGS KOMMUN

träffpunkter. Det bjöds på framträdande ifrån olika artister samt sommarjobbade skolungdomar.

Äldreomsorgslyftet

I december 2021 examinerades sammanlagt 32 medarbetare som fått möjlighet att studera till undersköterskor. I samarbete med vuxenutbildningen, inom ramen för äldreomsorgslyftet, erbjöds medarbetarna studier som pågick under hela året.

Systematiskt förbättringsarbete

Egenkontroll

IFO

Egenkontroller är väl integrerade i samtliga enheters löpande arbete.

LSS

Under 2021 har det tagits fram ett koncept för att genomföra verksamhetsuppföljningar inom verksamheten. Syftet är att säkerställa att samtliga verksamheter inom LSS bedrivs med god kvalitet enligt lagens intentioner. Konceptet innehåller bl. a verksamhetsbesök, samtal med personal, frågeunderlag till enhetschef. Det innehåller också genomgång av avvikelser, synpunkter och klagomål samt granskning av genomförandeplaner och dokumentation. Fortsatta utvecklingsområden är bland annat dokumentation, genomförandeplaner samt rapportering av avvikelser.

I samband med införandet av Lifecare och IBIC har verksamheterna utsett Superusers, som ersätter de tidigare dokumentationsombuden.

Vård och omsorg

Inom vård och omsorg görs stickprovskontroller av dokumentation och genomförandeplaner. Några enheter utför detta via uppdrag till utsedda dokumentationsombud, i andra fall genomförs granskningen av ansvarig enhetschef. Pandemin som periodvis har orsakat en stor avsaknad av personal har påverkat i vilken utsträckning enheterna har kunnat prioritera denna typ av egenkontroll. Införandet av ett nytt verksamhetssystem, Lifecare utförare, har också haft en inverkan. Enstaka enheter har genomfört närståendeundersökning i egen regi som verksamhetens egenkontroll.

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. IVO är den myndighet som prövar tillstånd för LOV utförare. För att LOV utförare ska kunna godkännas av kommunen och därmed vara valbar för kund måste dessa ansöka om tillstånd och godkännas av myndigheten. Eftersom en av LOV-utförarna inte inkommit med sin IVO-ansökan i tid kom denne att sakna tillstånd för att utföra verksamhet under 2021. När detta kom till kommunens kännedom ordnades alternativa lösningar. Fyra utförare har godkänts av kommunen och är valbara.



TRELLEBORGS KOMMUN

Privata utförare enligt LSS

Sedan den 1 december 2019 utförs insatsen personlig assistans av det privata assistansbolaget Carelli Assistans AB enligt lag om offentlig upphandling. Det har genomförts regelbundna uppföljningar och den senaste genomfördes i februari 2021. 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 utvärderingskriterier i upprättat avtal.

Uppföljningen visar att Carelli Assistans svarar väl upp mot samtliga utvärderingskriterier gällande brukarnas inflytande vid rekrytering av assistenter, säkerställande av kontinuitet i assistansen, brukarens inflytande över assistansersättningens användning, personalutveckling samt arbetsledning. Det finns förbättringsområde gällande dokumentationen, vilket enligt kvalitets- och utvecklingschefen är ett fortsatt fokusområde. Carelli kvalitets- och verksamhetsrapport 2021 biläggs som separat dokument.

I december månad fattades det beslut om verksamhetsövergång för två grupp-bostäder till privat regi.

Privata utförare vård och omsorg

Uppföljningar av privata utförare inom SÄBO genomfördes under våren 2021. Dessa skedde genom digitala möten mellan verksamhetsutvecklare från vård och omsorg, medicinskt ansvarig sjuksköterska samt företrädare från de privata utförarna. Uppföljningen genomfördes utifrån respektive verksamhets kvalitetsberättelser samt patientsäkerhetsberättelser och utifrån granskning av genomförandeplaner, verksamheternas hantering av avvikelser, kundundersökningar, målsättningar och av verksamheten identifierade förbättringsområden. Uppföljningen innefattade också kriterier i upprättat avtal såsom redovisning av täthetsschema från respektive verksamhet.

Uppföljningarna visade att verksamheterna uppfyllde kommunens krav.

Till 2021 års kvalitetsberättelse bifogas kvalitetsberättelser från Humana, Attendo och Attendo Johan Kocksgatan.

Brukar- och klientinflytande

Brukarundersökningar

För femte 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 fjärde gången en motsvarande brukarundersökning lokalt. socialpsykiatrien deltog för tredje gången i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet framtagen av SKR.

På alla områden som ingår i nationella 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 brukarundersök-



TRELLEBORGS KOMMUN

ningarna har redovisats på enheterna och används som en del i ordinarie verksamhetsutvecklingen. Under nästa år fortsätter arbetet med att ge fler möjlighet att svara på undersökningen.

Under hösten 2021 deltog verksamheter inom LSS i SKR:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet. Brukarundersökningen genomfördes på gruppbofäst, servicebofäst, dagligverksamhet och boendestöd (enligt SoL).

Frågorna i undersökningen handlar bland annat om hur brukarna upplever självbestämmande, kommunikation, bemötande, trygghet och trivsel i verksamheterna. LSS-verksamheten fick en högre svarsfrekvens jämfört med 2020 och ligger över det nationella genomsnittsbetyget på flera punkter. Fokus har lagts på att informera brukarna innan brukarundersökningen så att de förstod när och hur brukarundersökningen skulle genomföras, vilket ökade intresset för att vara med.

Resultatet visar bland annat på "att personalen pratar så att brukaren förstår" (gruppbofäst), "att brukaren får bestämma om saker som är viktiga hemma" (servicebofäst) och "att brukarna känner sig trygga med personalen" (daglig verksamhet) har fått högre andel positiva svar.

Nationell brukarundersökning inom vård och omsorg

Vanligtvis genomför Socialstyrelsen årligen en enkätundersökning för att kartlägga de äldres uppfattning om vård och omsorg. Under 2021 genomfördes ingen sådan undersökning, enkäten kommer på nytt gå ut 2022.

För fjärde året genomfördes en egen brukarundersökning inom myndighetsenheten vård och omsorg. Biståndshandläggarna fick fortsatt höga betyg i undersökning, 100 % svarade positivt på ett bra bemötande och 94 % ansåg att biståndshandläggaren visar förståelse för den enskildes situation. Lägst betyg fick tillgänglighet att nå biståndshandläggaren, där 80 % var nöjda.

Utredning av avvikelser samt synpunkter och klagomål

En viktig del i verksamheternas kvalitetsarbete och därmed det systematiska förbättringsarbetet är att arbeta med avvikelser, synpunkter och klagomål. Avvikelseerna ska utredas ur ett organisatoriskt perspektiv för att säkerställa att man kommit åt den bakomliggande orsaken till händelsen och åtgärderna blir effektiva. Syftet med rapporteringarna är att systematiskt synliggöra brister i verksamheten, göra förbättringsåtgärder där det behövs och att verksamheterna ska lära sig av det som inträffat.

Redovisning av begångna brott

Inom LSS och IFO har det under 2021 inte redovisats några händelser avseende begångna brott.

Sju fall av begångna brott rapporterades inom vård och omsorg under 2021, samtliga inom särskilda boenden. Alla händelser polisanmälades men ingen händelse ledde till någon arbetsrättslig åtgärd. Ett fall gällde misstänkt stöld av en mindre mängd läkemedel. Ett fall gällde misstänkt stöld av verksamhetsgemensamma förbrukningsartiklar. Övriga händelser var misstänkta stölder av



kontanter och smycken. Flera av händelserna utreddes enligt Lex Sarah.

Synpunkter och klagomål

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

Under 2021 infördes ett gemensamt övergripande IT-system för hantering och sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål inom socialförvaltningen, genom Lifecare avvikelshantering.

IFO

Totalt inkom 18 synpunkter och klagomål inom IFO under 2021 vilket kan jämföras med tolv under 2020. Antalet varierar mellan enheterna och det är utrednings- och mottagningsenheten samt familjerätten som har redovisat flest antal. Klagomålen handlar oftast om handläggares brist på objektivitet, bemötande eller att den klagande haft förväntningar på handläggaren som inte ingår i handläggarens uppdrag.

LSS

Totalt inkom fyra synpunkter och klagomål inom LSS under 2021 och dessa är utredda och hanterade av enhetschef. Som jämförelse inkom ca 26 synpunkter och klagomål under 2020 som framför allt var kopplade till covid-19 relaterade anpassningar inom verksamheterna. Under 2021 har mycket fokus legat på pandemin och det har bedrivits ett systematiskt arbete utifrån det, exempelvis har alla enheter inom daglig verksamhet varit öppna under hela året.

Vård och omsorg

Under 2021 inkom 54 synpunkter och klagomål inom vård och omsorg. Som jämförelse inkom ca 60 synpunkter och klagomål under 2020.

Synpunkter och klagomål har inkommit gällande brister i bemötande och omvårdnad från omvårdnadspersonal, ett fåtal gäller brister i miljön på särskilt boende. Andra synpunkter handlar om att personer ansett det varit svårt att komma i telefonkontakt med personal inom hemvården och med biståndshandläggare.

Kvalitet och utveckling

Totalt inkom tre synpunkter och klagomål inom avdelningen under 2021. Merparten av klagomålen handlade om fixarservice och att den inte kunde levereras på grund av pandemin.

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



TRELLEBORGS KOMMUN

rapportera och utreda avvikelser är en central del i arbetet med att säkra och förbättra verksamhetens kvalitet. Under våren 2021 skapades en gemensam rutin för avvikelshantering inom socialförvaltningen för SoL och LSS.

IFO

Inom IFO rapporterades under 2021 totalt 46 avvikelser. Under 2020 var antalet 32 jämfört med 78 avvikelser under 2019. Knappt hälften av avvikelserna för 2021 har rapporterats inom mottagnings- och utredningsenheten och en inom råd- och stöd-enheten samt beroende- och vuxenenheten vilket i princip är samma förhållande som tidigare år. I huvudsak handlar avvikelserna om överskriden utredningstid för barn- och ungdomsutredningar.

LSS

Under 2021 har det inrapporterats ca 130 avvikelser inom LSS. Ca 28 % av de inrapporterade händelserna utreddes inte som avvikelser då de gällde personalens arbetsmiljö och därmed skulle rapporteras i system avsett för detta.

Majoriteten av de inrapporterade händelserna är utredda och avslutade. Som jämförelse rapporterades det 188 avvikelser under 2020. De vanligaste orsakerna till avvikelserapporter är det som rapporteras under annat, rutiner och riktlinjer, bemötande samt utebliven insats. Verksamheterna har under det senaste året arbetat aktivt och systematiskt med avvikelser och hanteringen av dessa. Dialog kring rutiner, riktlinjer och bemötande sker ständigt på bland annat arbetsplats-träffar och brukarmöten.

Vård och omsorg (enligt SoL)

Under 2021 rapporterades 552 avvikelser inom vård och omsorg i jämförelse med 92 avvikelser 2020 och 144 avvikelser 2019. Inom särskilt boende upprättades 270 avvikelser och inom hemvården upprättades 282.

79 rapporter utreddes inte som avvikelser då de gällde personalens arbetsmiljö och därmed skulle rapporteras i system avsett för detta.

Under våren 2021 gjordes en förändring i rutinen för avvikelserapportering vilket innebar att en kategori avvikelser som tidigare rapporterats som hälso- och sjukvårdshändelse övergick att rapporteras och utredas inom SoL. Den markant ökade antalet inrapporterade avvikelser kan härledas till denna förändring.

Kvalitet och utveckling

Under 2021 har det rapporterats fyra avvikelser för avdelningen. Två handlade om verksamhetssystemet Procapita/Lifecare och att väntetiden för support var för lång på grund av hög arbetsbelastning. En handlade om bemötande och en handlade om en fråga om rutin hade följts gällande larm.

Lex Sarah

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

Under 2021 rapporterades 15 rapporter enligt Lex Sarah. Inom vård och omsorg upprättades 12 rapporter och 3 upprättades inom funktionsstöd (LSS). Inga Lex



TRELLEBORGS KOMMUN

Sarah rapporter rapporterades inom IFO. I jämförelse rapporterades 17 Lex Sarah rapporter under 2020.

En rapport föranledde en anmälan till IVO. Ingen till Integritetsskyddsmyndigheten (fd Datainspektionen). Nämnden får fortlöpande sammanställningar angående inkomna Lex Sarah-rapporter.

Nya arbetsmetoder och utbildningssatsningar

Övergripande

IBIC - individens behov i centrum

Införandet av IBIC syftar till att kunders inflytande ska stärkas och att öka delaktigheten i införandet av beviljat stöd och hjälp. IBIC kommer att ge verksamheterna mer konkreta målformuleringar i genomförandeplanerna och är ett komplement till verksamhetssystemet Lifecare.

En mer strukturerad dokumentation och tydligare målbeskrivningar underlättar för både handläggare och utförare när det gäller att hantera information, verkställa och följa upp insatser. IBIC kommer också att öka personalens förståelse när de kan ta del av och tydligare se och förstå den röda tråden i ett ärende.

En projektansvarig samordnare för införandet av IBIC har tillsatts under året, med uppdrag att införa IBIC i verksamheterna för en gemensam styrning av arbetet. Under året har personal utbildats i IBIC och de flesta av verksamheterna inom VoO, LSS och IFO (socialpsykiatri) har börjat tillämpa metoden.

Superuser

Alla verksamheter på socialförvaltningen har tilldelat någon i personalgruppen med rollen som Superusers vid införandet av Lifecare och IBIC. Funktionen ska vara ett stöd och handleda kollegor att arbeta rätt i verksamhetssystemet och se till att rutiner och riktlinjer följs. De är en del av det ständiga förbättringsarbetet och en länk till den förvaltningscentrala serviceorganisationen.

IFO

EPI-utbildning (Effektiv planering av insatser vid missbruk)

Handläggare vid beroende- och vuxenenheten har genomgått utbildning i EPI vid Umeå universitet under året. Utbildningen syftar till att ge kunskap kring systematisk uppföljning kopplat till personer med missbruksproblem.

Barnrättsperspektiv i vuxenutredningar

Handläggare inom socialpsykiatri och beroende- och vuxenenheten har genomgått utbildningar för att säkerställa att barnrättsperspektivet beaktas i utredningar och insatser gällande vuxna.

LSS

Kompetensutveckling för medarbetarna inom myndighetsenheten



TRELLEBORGS KOMMUN

Under året har myndighetsenheten haft handledning av jurist med fördjupning inom LSS i syfte att utveckla och säkerställa myndighetsutövningen.

Kompetensutveckling för medarbetarna inom de utförande verksamheterna

Under hösten 2021 har det hållits utbildningar i bemötande av att förebygga begränsningsåtgärder och psykisk ohälsa för alla medarbetare i verksamheterna som ett led i medarbetarnas kompetensutveckling.

Kompetensutveckling ledningsgrupp

Under hösten genomfördes två utbildningstillfällen på temat "arbetsledning inom LSS" för ledningsgruppen med utgångspunkt i samsyn, samverkan och samarbete utifrån verksamheternas unika utmaningar. Utbildningstillfällena resulterade i olika utvecklingsområden som avdelningens ledningsgrupp behöver skapa hållbara strategier för, vilket kommer att göras under det kommande året.

Vård och omsorg

Anhörigombud

I januari 2021 lanserades det digitala anhörigstödet "En bra plats" och "Demenslotsen". Portalen ska fungera som ett komplement till redan befintligt anhörigstöd. Under hösten 2021 tillsattes en heltidstjänst för att arbeta med "En bra plats" och dess marknadsföring. Lokal media rapporterade om lanseringen under våren. I dagsläget har tjänsten cirka 700 användare.

En enkätundersökning om kommunens anhörigstöd gjordes både 2020 och 2021. Resultatet visade en större andel positiva svar gällande nöjdhet med anhörigstöd, en högre andel av de anhöriga som använde anhörigstöd och fler anhöriga hade kunskap om kommunens anhörigstöd.

En kompetensutvecklingssatsning genomfördes 2021 och riktade sig till samtlig personal inom vård och omsorg. Cirka 600 medarbetare deltog i utbildningen.

Anhörigkonsulenter har gått en utbildning via Kunskapscentrum Migrationsskolan inom demens och har nu behörighet att kunna utbilda anhöriga.

Anhörigkonsulenter har haft regelbundna digitala möten med ett 40-tal anhörigombud som finns i vård och omsorg, i syfte att hitta bra arbetsformer och gemensamma rutiner för ombuden.

För att nå ut till fler utrikesfödda anhöriga har anhörigbroschyren blivit översatt på 15 olika språk. Arbetet sker i nära samarbete med primärvården.

Uppdrag självgranskning

Uppdrag självgranskning är en metod där arbetsgruppen arbetar med delaktighet och reflektion. Syftet är att ta fram en gemensam målbild för att tydliggöra det individuella och det kollektiva yrkesansvaret. Den önskade effekten är att öka arbetsglädje, motivation och yrkesstolthet och därmed öka yrkesprofessionaliteten. Under 2021 har 12 enheter inom vård och omsorg startat upp projektet. Arbetet leds av en projektledare.



Genomförda förbättringar under 2021

Övergripande

Generellt har arbetet under 2021 har präglats av att vi befunnit oss i en pandemi. Många förbättringar har genomförts i verksamheten, men inte alltid i den takt som planerats, där verksamheterna behövt prioritera annat covid-19 relaterat arbete.

Under 2021 inrättade nämnden en hälsostrateg, med uppdrag att vara motorn i förvaltningens hälsoarbete med fokus på hälsofrämjande och förebyggande insatser. Målet är att öka hälsokompetensen hos den enskilde och i organisationen som helhet, bidra till att sänka sjukfrånvaron i förvaltningen samt att arbeta långsiktigt för att bli en hållbar arbetsgivare och kommun.

En kompetensstrateg tillsattes av nämnden i syfte att vara en attraktiv arbetsgivare, genom att höja personalens status och stärka kompetensen, samt att attrahera fler sökande till förvaltningen tjänster. Uppdraget innefattar att ta fram en plan för språkhöjande insatser av befintlig personal, införa språkkrav vid nyanställning och en plan för att all personal inom vård och omsorg som arbetar som undersköterska på sikt ska ha rätt formell utbildningsnivå.

Ett stort arbete har lagts ner på införandet av verksamhetssystemet Lifecare. Mycket tid har tagits i anspråk som i sin tur har påverkat både verksamhet och personal. Lifecare ger oss ett modernt system med bättre möjligheter till en fortsatt digitalisering, men också till en fullständig övergång till en nationell standard som följer Socialstyrelsens riktlinjer och rekommendationer om nya arbetssätt. Vid utgången av 2021 var Lifecare infört på IFO, socialpsykiatri, hemvården och myndighetsenheterna för LSS och vård och omsorg.

Kvalitet och utveckling

Nedan beskrivs de olika aktiviteterna som genomförts. Digital utveckling är ett område som varit i fokus under 2021.

- Utveckling av statistikuttag ur verksamhetssystemet ingår nu som en del i projekt Lifecare. Ett standardiseringsarbete genomförs kopplat till varje verksamhetsdel. Syftet är att öka datakvaliteten och att statistikuppgifterna ska bli tillförlitligare.
- Procapita/Lifecare. Se under rubrik övergripande under *Genomförda förbättringar*.
- Utrullning av personliga telefoner till personal har genomförts under 2021.
- Under 2021 har hemvårdens personal i samband med övergången till Lifecare även infört tvåfaktorsinloggning till verksamhetssystemet Lifecare samt börjat använda e-tjänstelegitimation via Freja EID.
- Infört medborgartjänster kopplade till verksamhetssystemet Lifecare för IFO i form av anmälan gällande barn och unga.
- Under 2021 har en systemförvaltarorganisation för Lifecare påbörjats att



TRELLEBORGS KOMMUN

byggas upp.

- Införande av ärendehanteringssystemet LIME har påbörjats.
- Vad gäller övergången till M365 har informationsklassificering och riskanalys på information genomförts.
- Verksamheten har påbörjat att utveckla medarbetarnas digitala kompetens genom att erbjuda en intern excelutbildning.
- Rutiner för diarieföring, gallring och dokumenthantering har uppdaterats och skapats.
- Verksamheterna har utrustats med teknisk utrustning bland annat för att framöver kunna genomföra digitala möten.

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. Pandemin som lett till ökat distansarbete har försvårat samverkan under året.

Familjecentral Anderslöv

Familjecentral har startat i Anderslöv sedan årsskiftet 2021.

Föräldrastödjare

Två föräldrastödjare anställdes i början av 2021. Det är en modernare version av insatsen "hemma hos" som funnits tidigare. Formerna för insatsen arbetas fram och utvärderas kontinuerligt.

Personligt ombud

Ett ökat behov av stöd från personligt ombud har lett till att verksamheten utökades med en tjänst och har varit i gång sedan hösten 2021. Satsningen har fallit väl ut och fortsätter nästa år.

Våld i nära relationer

Arbetet med våld i nära relationer har under 2021 förstärkts genom att en samordnare med utökat ansvar tillsatts. En kartläggning har gjorts under året och kommer att ligga till grund för förbättringsarbete. Parallellt har arbetet med att utveckla metoder och rutiner i familjevårdsgruppen fortsatt.

Identifiera och utveckla digitala lösningar

Arbetet med att hitta fungerande lösningar för digitala möten har fortsatt under 2021. Många möten är fortsatt digitala på grund av rådande pandemi och restriktioner. Detta gäller samtliga delar inom IFO.



TRELLEBORGS KOMMUN

LSS

Årshjul

Alla verksamheter har genomfört aktiviteterna i enlighet med LSS avdelningens årshjul. På detta sätt har verksamheten kunnat säkerställa att alla delar som inbegrips av årshjulet har arbetats med vilket ger förutsättningar att skapa en god kvalitet i verksamheterna.

Myndighetsenheten

Myndighetsenheten har reviderat riktlinjerna för handläggning av insatser enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Lifecare och IBIC

Införandet av Lifecare och IBIC har påbörjats inom serviceenheten och verksamheten har efter införandet deltagit i regelbundna uppföljningar tillsammans med deltagare från systemförvaltare för Lifecare.

Genomförandeplan

Rubriken "känsla av trygghet" är tillagd i genomförandeplanerna och har satt fokus på frågor som rör trygghet. Arbetet med att säkerställa att brukarna får stöd och hjälp så att de känner sig trygga är ett fortsatt viktigt område i genomförandeplanerna och en viktig del av verksamheternas A3-planer.

Friskförmån

Medarbetarna har under året uppmuntrats av sina chefer till att ta del av friskvårdsförmånen som en del i friskvård och hälsa.

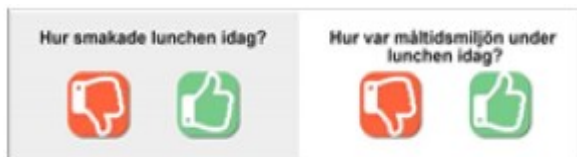
Ändamålsenliga lokaler

Inom daglig verksamhet pågår ett arbete med att hitta ändamålsenliga lokaler för att kunna möta brukares individuella behov.

Vård och omsorg

Måltider och matupplevelse

Under 2021 togs appen *Matlust* i bruk. Genom att välja "tumme upp" alternativt "tumme ner" (bild nedan) ger hyresgäster återkoppling på måltiden. En mätning gjordes i november 2021 och resultatet visade att 98 % av hyresgästerna tyckte att måltidsmiljön var trevlig under lunchen (1181 svar) och 88% av hyresgästerna tyckte att maten (lunchen) var god (1822 svar).



I den nationella tävling som arrangerades av White Guide Senior vann köket i kategorin, Årets Special Foods. I kategorin Årets Senior måltid, placerade sig Silverängens särskilda boende i topp 10 i samma tävling.

Genom måltidsenheten arrangerades aktiviteter som sedvanligt firande av *måltidens dag*, *dukningstävling* i samband med Nobelhögtidligheterna. Ett nytt



TRELLEBORGS KOMMUN

inslag var *utomhusmatlagningen* som ägde rum på Bäckahästens, Silverängens och Borgvallens särskilda boenden.

Nytt storkök

Under planeringen för avvecklingen av tillagningsköken på Smygehem och Alstadhemmet identifierades behovet av att skapa en ny enhet inom vård och omsorg vilken kom att benämnas, Måltidsenheten, enheten upprättades 2021. I december 2021 slogs tidigare tillagningskök samman och flyttade till storköket på Familjens hus.

Demensby

2021 fick vård och omsorg ett politiskt uppdrag att planera införandet av en demensby anpassad till kommunens förutsättningar. Lämplig lokal fanns i Alstad. Under 2022 kommer anpassningar göras i utomhus- och inomhusmiljön och boendet planeras kunna öppna i juni samma år.

Östergården

Särskilt boende Östergården kunde avvecklas tidigare är planerat och stängdes 6/4 2021. Medarbetarna omplacerades i övriga verksamheter inom vård och omsorg.

Tullaboda- Familjens hus

Under december flyttade hyresgästerna från Tappershus till Tullaboda. Under samma månad lämnade hemvården i Anderslöv sina lokaler på Gröningen och flyttade in i nya lokaler i Familjens hus.

Central planering

Under 2021 återupptogs förberedelserna för att kunna genomföra central planering för hemvårdens områden. Arbetet har innefattat en kartläggning utförd av utsedda enhetschefer i hemvården samt en konsult.

Öppna verksamheter

Under 2021 har den Öppna verksamheten flyttats över från vård och omsorg till Kultur och fritidsförvaltningen.

Framtida utvecklingsområde 2022

Övergripande

Under 2022 kommer arbetet med att införandet av Lifecare slutföras vilket kommer att fortsätta påverka all personal och ta en hel del tid i anspråk. Arbetet som görs är viktigt och helt avgörande för att skapa en modern socialförvaltning med effektiva kvalitetssäkrade processer bl. a införande av IBIC samt rapportering av nationell statistik på ett enhetligt sätt. Systemet ger förvaltningen möjlighet att leda och styra verksamheten på ett helt annat sätt än tidigare. Införandet av Lifecare är också avgörande för det fortsatta digitaliseringsarbetet.

Hälsostrategi

En hälsostrategi kommer att tas fram och införas i verksamhetens alla delar, med stöd av en operativ hälsoorganisation. Under våren kommer ett samarbete inledas med Sunt Arbetsliv där alla chefer och huvudskyddsombud kommer att ges



TRELLEBORGS KOMMUN

kompetensutveckling gällande *friskfaktorer*, det vill säga de faktorer som kännetecknar arbetsplatser med låg och stabil sjukfrånvaro.

Varje enhet kommer att skapa en enhetsspecifik hälsoplan utifrån medarbetarenkätens resultat gällande hälsa. Hälsoplanerna kommer att ta utgångspunkt i hälsofrämjande aktiviteter utifrån enhetens resultat.

Kompetensstrategi

Som en del i förvaltningens satsning på personalens kompetens kommer flertalet insatser genomföras under 2022. För att få en helhetsbild av nuvarande läge kommer en kompetenskartläggning att genomföras för att belysa utvecklingsområden inom vård och omsorg och funktionsstöd (hette tidigare LSS).

I syfte att skapa en enhetligare introduktion kommer ett gemensamt introduktionsprogram att tas fram för yrkesgrupper med visstidsanställning inom vård och omsorg och funktionsstöd.

Särskilt riktade utbildningssatsningar kommer att genomföras för att säkerställa personalens språkkunskaper genom ett språklyft och språkbud kommer att införas inom vård och omsorg och funktionsstöd.

Vid nyanställning kommer språkkrav att införas för yrkesgrupper med brukarnära arbete.

IBIC införande

Arbetet kommer att fortsätta med att införa IBIC för handläggare och utförare som kommer att pågå under hela 2022. En struktur över hur genomförandeplaner ska hanteras enligt IBIC ska tas fram och utvecklas.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Under 2022 väntas socialnämnden fatta beslut om att anta det reviderade ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Under 2022 kommer kvalitetsledningssystemet att införas inom socialförvaltningen.

Årshjul för förvaltningens chefer

Det har tagits fram ett dokument över året för socialförvaltningens chefer som anger ansvar för planering, utveckling och uppföljning av chefens ansvarsområde. Dokumentet är uppbyggt som ett årshjul med flikar som syftar till att underlätta planeringen och skapa en systematik i arbetet.

Avdelningen för kvalitet och utveckling

- Införa en systemförvaltarorganisation för verksamhetssystemet Lifecare. Dessutom kommer man införa tvåfaktorsinloggning för alla användare i systemet. Även medborgartjänster införs via Lifecare på avdelningarna Vård och omsorg och funktionsstöd.
- Införandet av socialförvaltningens verksamhetssystem, Lifecare, kommer att avslutas och beräknas vara helt infört under kvartal 4, 2022.



TRELLEBORGS KOMMUN

- Införa e-tjänstelegitimation via Freja EID för socialförvaltningens personal.
- Gå över till den digitala arbetsytan Microsoft 365. Inom ramen för arbetet ingår att flytta över information och användare och att hitta effektiva arbetssätt.
- Införa ett nytt ärendehanteringssystem, LIME.
- Fortsätta det påbörjade arbetet med att öka personalens digitala kompetens.
- Införa en ny, modern, larmplattform på särskilda boenden.
- Införa ett nytt digitalt låssystem i ordinärt boende.
- Införa trådlöst internet, wifi, på särskilda boenden.
- Införa teknisk utrustning ute i de operativa verksamheterna för att säkra att man framöver kan genomföra digitala möten på ett säkert sätt.

IFO

- Implementera förebyggande arbete.
- Utöka samverkan med Region Skåne gällande psykisk hälsa.
- Tillsammans med vård och omsorg och funktionsstöd arbeta med struktur kring personer som har behov av insatser från flera avdelningar inom förvaltningen.
- Fortsatt stärka den interna samverkan mellan enheterna.
- Arbeta metodiskt med verksamhetsutveckling utifrån domar, rättsfall och granskningar och arbeta med händelseanalyser samt systematisk uppföljning.

Funktionsstöd (tidigare LSS)

- Skapa en kompetensförsörjningsplan.
- Kartlägga, utarbeta, implementera och följa upp pedagogiska riktlinjer inom alla enheter utifrån evidensbaserade metoder.
- Fortsatt ärendehandledning, utbildning inom bland annat personlig assistans och MI-metoden för biståndshandläggare.



TRELLEBORGS KOMMUN

- Utbildning via Nimbusgården för medarbetarna inom funktionsstöd.
- Upprätta hela avdelningens process från det att ett nytt ärende inkommer till uppföljning.
- Implementera Lifecare och IBIC i alla verksamheter.
- Arbeta med avdelningens lokalförsörjningsplan för att tillgodose både nuvarande och framtida behov.
- Förbereda, upphandla och teckna avtal med privat aktör för driften av de två gruppboendena som ska läggas ut i privat drift. Arbeta har påbörjats och verksamhetsövergången beräknas ske under senhösten 2022.
- Fortsätta genomföra verksamhetsuppföljningar. Analysera och följa upp resultatet samt fortsätta skapa lärande mellan verksamheterna.
- Förbereda uppstart för nytt förstärkt boende, som planeras öppna i maj 2023.
- Implementera vägledningsdokumentet inom hela avdelningen.

Vård och omsorg

- Förbereda och ta fram riktlinjer och förutsättningar för driftsformen intraprenad.
- Införa central planering inom hemvården.
- Ta fram en standard för hemvårdens lokaler.
- Fortsatt arbete med *Sveriges bästa måltidsupplevelse inom särskilt boende* år 2023.
- Fortsatt arbete med *Sveriges bästa anhörigstöd* år 2023.
- Resterande nio enheter inom vård och omsorg kommer att starta upp enhetens *Uppdrag självgranskning*. Projektet avslutas våren 2023.
- Hyresgäster från Alstad flyttar in på Tullaboda-Familjens hus i januari 2022. Alstadhemmet anpassas för att kunna öppnas på nytt som en Demensby.
- Underlag ska tas fram för att kunna genomföra strukturerad kvalitetsgranskning inom vård och omsorg, hemvård samt SÄBO.
- Genomföra en differentiering av arbetsuppgifterna inom vård och omsorg,



TRELLEBORGS KOMMUN

i samarbete med socialförvaltningens kompetensstrateg.

- En ny klass med 20 medarbetare inleder sin utbildning inom ramen för Äldreomsorgslyftet i januari 2022.
- Myndighetsenheten kommer att analysera 2021 års brukarundersökning i delen som gäller tillgänglighet samt identifiera förbättringar för att öka den upplevda tillgängligheten av myndigheten.

Bilagor bifogade till kvalitetsberättelsen 2021

- Brukarundersökning daglig verksamhet LSS
- Brukarundersökning gruppbostad LSS
- Brukarundersökning missbruks- och beroendevård 2021
- Brukarundersökning servicebostad LSS
- Brukarundersökning socialpsykiatri – boendestöd 2021
- Brukarundersökning ungdomsvård 2021
- Brukarundersökning vårdnadshavare 2021
- Kvalitets- och verksamhetsrapport 2021 Carelli Assistans
- Kvalitetsberättelse Attendo Johan Kocksgatan 2021
- Kvalitetsberättelse Attendo Tjappan 2021
- Kvalitetsberättelse Humana Högalid 2021

Notera. Socialstyrelsens årliga brukarundersökning gällande äldres uppfattning om vård och omsorg genomfördes inte 2021.