

2016-04-15

Produktionsenhet Omsorgs Åtagande utifrån Socialnämndens prioriterade utvecklingsområden för 2016 med inriktning till 2018.

Inklusive uppföljning av åtagandet för 2015.

- **Tillgänglighet och service** - *Medborgare i kontakt med socialtjänsten upplever ett professionellt bemötande, en hög servicegrad och en god tillgänglighet*

Produktionsenheternas verksamheter är presenterade på de externa hemsidorna. Beroende på verksamhetens målgrupp varierar presentations struktur och uttrycksätt. Kvaliteten är varierad och behöver förändras och utvecklas över tid. Inom LSS fortsätter arbetet med att anpassa informationsmaterial om verksamheternas innehåll på lättläst och med bilder. En projektgrupp med representanter från produktionsenheten och IT ser över webbaserade tjänster och andra framtida IT-lösningar för ökad tillgänglighet och service för brukare och ökad effektivitet i verksamheterna.

Då klagomål och synpunkter lämnas har vi en rutin att återkoppla snarast. Information om möjligheter att lämna klagomål kan ytterligare förbättras i vissa verksamheter.

De öppna och förebyggande verksamheterna inom äldreomsorgen har under 2015 haft ett besöksantal som i stort överensstämmer med föregående år. Kajutan har haft 1 394 besök (1 436 år 2014) och Stockbygården 6 429 besökare (6 052 år 2014). Verksamheternas aktiviteter och planering av dessa sker i samråd med besökarna. Såväl rehabiliteringsgrupper, gymnastikgrupper, Quigong-grupper är fulltecknade till antalet. Dessa aktiviteter och den samvaro som de medför kan öka livskvaliteten och förhoppningsvis skjuta fram, alternativt minska behovet av biståndsbedömda insatser.

Solrosen har ett brett utbud av aktiviteter och en förmiddag i veckan är målgruppen föräldrar som har hemmaboende barn.

Inom produktionsenheten har äldre personer inom LSS erbjudits att ta del av aktiviteter som anordnas på äldreboendena. Inom projektet Berättarkonst har

ytterligare utbyten skett mellan äldreomsorgen och LSS med teaterframträdanden och musikstunder.

- **Självständighet** - *Socialtjänsten stärker den enskildes förutsättningar att ansvara för den egna livssituationen och möjligheten att tillvarata sina egna resurser*

Utifrån den nya politiska plattformen har indikatorer för uppföljning tagits fram. Gruppboendestäder och daglig verksamhet genomförde i oktober 2015 en egenkontroll av "hur självständighet är beaktat i befintliga genomförandeplaner".

Verksamhet	Andel brukare som har en genomförandeplaner	Andel genomförandeplaner, där självständighet är beaktat
Gruppboendestäder	100%	100%
Serviceboende	100%	100%
Daglig verksamhet	90%	67%

Uppföljningen visade att självständigheten ser olika ut från individ till individ från att alltid göra egna val till att kunna säga ja eller nej till riktade frågor eller att läsa av vad personen vill. Cheferna och pedagogiskt ansvariga på Daglig verksamhet ser att man har tydliga och genomtänkta arbetssätt för att främja självständigheten, men att man brister i den skrivna formuleringen. Ett förbättringsområde som är påbörjat och fortsätter under 2016.

Knalleborgs korttidshem har påbörjat ett arbete med att ta fram genomförandeplaner med bilder för att göra barnen mer delaktiga i planeringen och vad de vill göra på korttidsvistelsen. Ambitionen är att utveckla/tillämpa anpassade genomförandeplaner på fler enheter.

På Ekgården och Färingsöhemmet ska alla professioner samverka med den enskilde så att dennes önskan genomsyrar alla insatser (av såväl fysioterapeut, arbetsterapeut, sjuksköterska samt omsorgspersonal).

FoUnu driver sedan ett par år ett projekt om självständighet, där Ekerö kommun deltar. Under 2015 genomfördes fördjupningsarbeten och workshops som ledde fram till förslag på utvecklingsarbeten: 1) Utveckla former för beställning och uppföljning av självständighet, 2) Framtidens boendeformer och stöd i boendet, 3) Ökat teknikstöd som stärker självständighet, 4) Ökad självständighet på vägen mot arbete, 5) studiematerial/cirklar om självständighet, 6) Idéutveckling av lots inom LSS. Flera av förslagen har identifierats som angelägna och sektion LSS kommer under 2016 att delta i något/-ra av dessa arbeten inom FoU samt försöka initiera samarbeten lokalt.

År 2016 ska plattformen för anhörigstöd utvecklas/implementeras inom LSS-verksamheterna. Enheternas ambition är även att utveckla anhörigsamarbetet med mål att få en samsyn om den enskildes vilja/behov av självständighet.

➤ **Valfrihet** - *Socialtjänsten erbjuder valfrihet för de som behöver stöd*

Viktigt är att den sedan tidigare etablerade rutinen för att enkelt kunna byta kontakt-/stödperson efter önskemål är levande i verksamheterna och att följs upp.

Produktionsenheten arbetar tillsammans med socialkontoret och IT-enheten kring e-hälsa. E'-hälsoarbetet har en bred ansats som avser teknikstöd inom socialtjänstens område. Det gäller säker kommunikation mellan myndigheter, medborgarnas delaktighet i vården och att med teknikstöd möjliggöra ett kvarboende trots omfattande omvårdnadsbehov.

Självbestämmandet och valmöjligheter följs upp i brukarundersökningarna. Inom LSS visade 2015 års brukarundersökning att det är ett område, där både arbetssätt och frågornas formulering i undersökningen behöver ses över och utvecklas. Framförallt tydliggöra de enskildas rätt att välja/ha inflytande över insatser, när och av vem de ska utföras.

Inom äldreomsorgen erbjuds valmöjligheter och självbestämmande i vardagens alla delar i enlighet med den individuella genomförandeplanen och vårdplanen. Enheternas boenderåd och matråd är också forum för valfrihet samt att aktivitetsutbud formas utifrån de boendes önskemål/val.

I de nationella jämförelserna finns indikatorer och förbättringsområden utifrån den enskildes upplevelser. Som ovan visar även äldreomsorgens resultat att vi behöver ha fortsatt utveckling kring de enskildas rätt att välja/ha inflytande över tidpunkten av insatserna.

➤ **Utveckling och uppföljning** - *Metoder och verksamheter utvecklas för att höja socialtjänstens kvalitet för medborgarna.*

Översyn av rutiner och processer i ledningssystemet för kvalitet sker kontinuerligt. Hur förankring av processerna i ledningssystemet ska säkerställas och följas upp ska fastställas på produktionsenhetens ledningsnivå.

Personlig assistans kvalitetscertifierades enligt Qualis kvalitetssäkringssystem i slutet av 2015. Enheten fick höga omdömen på alla kvalitetsområden med en totalpoäng på 62 av 90 där gränsen för certifiering ligger på 48. Qualis modell har modifierats under de senaste två åren för att överensstämja med en kvalitetsgranskning enligt IVO och modellen heter numer Qivo.

I internkontrollplanen för 2014-2015 prioriterades två områden att kontrollera för att skapa ett mervärde för brukarna/kunderna: 1) hur verksamheterna hanterar avvikelser som uppstår under arbetets gång samt 2) om genomförandeplanen och den tillhörande dokumentationen är ändamålsenlig och ett verktyg i det dagliga arbetet.

Gällande avvikelshantering konstaterades att för mycket rapporteras muntligt. För att eliminera detta arbetades en struktur fram med enhetliga blanketter. Dels en enkel blankett för anmälan av avvikelserna ämnad för personalen och dels en utredningsblankett för cheferna. För att se att blanketterna och strukturen är levande i verksamheterna genomfördes fokusgrupper med personal. Utvärderingen visade att processen behövde förtydligas då det finns flera olika avvikelserapporteringar beroende på lagrum (SOL/LSS, HSL eller arbetsmiljö). Korrekt avvikelshantering är viktigt ur flera aspekter:

- Den enskilde ska få en återkoppling
- Upptäcka systemfel
- Kvalitetssäkring av avvikelshantering är att se som verksamhetsutveckling

Under 2016 ska processen ytterligare förankras i arbetsgrupperna och arbete inledas med årlig sammanställning av avvikelser för ökad systematik och återföring av resultaten. Uppföljning av avvikelshantering kommer att ske i internkontrollplanen för år 2017.

I det andra kontrollmomentet gjordes en systematisk granskning av genomförandeplaner och tillhörande dokumentation i alla produktionsenhetens verksamheter. Den visade att genomförandeplanerna till stor del är ändamålsenliga, men att samspelet med social journal behöver förbättras för att kunna följa vad insatserna leder till i relation till den enskildes mål.

Även i internkontrollplanen för 2016 återfinns två kontrollområden som har brukar/kund fokus: 1) att den enskilde får rätt personalinsatser i förhållande till av myndighetskontoret tilldelade resurser och 2) att vi arbetar med riskanalyser utifrån ett brukar/ kundperspektiv.

Kompetens- och en långsiktig personalförsörjning har varit ett utvecklingsområde under flera år. Inom äldreomsorgen har Ekgården en organisation och modell för verksamhetsförlagd utbildning/praktik för undersköterskor. Under 2015 inleddes ett samarbete med Kungsholmens Västra gymnasium. Skolan har bistått med handledarutbildning och Ekgården med praktikplatser. Motsvarande utvecklingsarbete planeras för övriga professioner (sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter).

Inom LSS genomfördes en kompetensinventering under 2015 för att få en bild av utbildningsnivå och yrkeserfarenhet i relation till kravspecifikation för stödassistent och Socialstyrelsens rekommendationer för att kunna planera/prioritera kommande

kompetensutvecklingsinsatser. Samarbete har inletts med vuxenskolan för validering och kompetensutveckling som inleds under 2016. Det innebär en långsiktig plan för att successivt inhämta kompetens i relation till formell utbildning.

Under året har all personal i såväl hemtjänst, boendestöd, öppna verksamheter som på äldreboenden fått utbildning och ökade kunskaper om "Våld i nära relationer".

Projektet, *Kreativt åldrande*, där Ekgården, Ekdungens dagvård, personlig assistans, daglig verksamhet, Skärviks gruppbostad och biblioteket deltagit har under 2015 innehållit en fortbildning i narrativ omvårdnad/berättarteknik tillsammans med externa projektledare. Under 2016 kommer två deltagare från daglig verksamhet och en person från personlig assistans att medverka i framtagande av en metodbok utifrån erfarenheterna i Ekerö. Ett arbete som ska möjliggöra fortsatt utbildning och spridning av arbetssättet. Projektets syfte är att i både organiserad form och i mötet med den enskilde i olika omvårdnadssituationer, genom bemötande och frågor uppmuntra den enskilde att berätta. Därmed står den enskilde brukaren/kunden i centrum och får bekräftelse.

- **Effektivt resursutnyttjande** - *Socialtjänsten möter medborgarnas behov genom samordnade resurseffektiva insatser i samverkan med andra.*

Stöd till anhöriga utvecklas med utgångspunkt i tre områden; revidering av nuvarande plattform för anhörigstöd, implementering av plattform för anhörigstöd och anhöriglänkar samt utveckling av stödet till anhöriga till barn/unga vuxna med olika typer av funktionsnedsättningar.

Seniorsamtalen är ett förebyggande samtal som genomförs av aktivitetssamordnare för Kajutan och Stockbygården, anhörigkonsulenten samt en biståndshandläggare. Samtalen vänder sig till de medborgare som fyllt 80 år och varken har insatser från äldreomsorg eller hemsjukvård. Syftet med samtalen, som pågått under ett flertal år, är att förebygga ohälsa samt informera om kommunens och primärvårdens förebyggande insatser.

Under hösten 2016 kommer SVT att visa en dokumentärserie om att vara anhörig till en person som lider av psykisk sjukdom. En deltagare i anhöriggruppen kommer att delta tillsammans med sin närstående.

Under våren har anhörigkonsulenten tagit initiativ till fyra seminarier om anhörigstödet i Ekerö kommun. Målgruppen är personal inom socialtjänstens verksamheter.

Representanter från primärvården, verksamheter samt anhöriggruppen - psykisk funktionsnedsättning medverkar. 100 anställda beräknas delta i utbildningstillfällena som förutom kunskapsförmedling även ska inspirera verksamheterna till fortsatt utveckling av det egna stödet

Under senhösten 2015 har anhängkonsumenten arbetat fram ett häfte om anhängstödet i kommunen. Denna kommer att distribueras under kommande år, som ett led i att informera och tydliggöra stödet till anhäng/närstående vårdar och stöder en anförvant.

Under 2015 genomfördes en pilotföräldrastödsgrupp utifrån samspelsmetodiken ICDP (international Child Development Program) i samarbete med resursteamet för förskola/skola. Föräldrar till barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar bjöds in i syfte att få träffa och dela erfarenheter med andra föräldrar kring livssituationen och egna behov samt bli stärkt i sin föräldraroll.

Mycket råd och tips växlades mellan föräldrarna. Föräldrar med äldre barn kunde ge perspektiv till föräldrar med yngre barn och skapa en positiv framtidsbild. Samtalen handlade även om att föräldrarna behöver stärka sig själva för att orka. Föräldrar uttryckte också att de är mycket nöjda med det arbete och stöd de får av Knalleborgs korttidshem.

För att ge fler möjlighet att ta del av denna metod utbildades sex medarbetare i steg 1 i ICDP under 2015. Fyra av dem kommer att gå steg 2 under 2016 där även två arbetsgrupper ska medverka. ICDP-vägledarna kommer sedan att användas för att vägleda anhäng eller arbetsgrupper i samspel och bemötande. Nya anhänggrupper ska även diskuteras med handläggare, kommunens anhängstöd och resursteam.

Inom daglig verksamhet har man arbetat för att personer med funktionsnedsättning ska komma närmare arbetslivet. Genomförandeplansmallen för daglig verksamhet har reviderats för att tydligare lyfta fram hur man arbetar med personens delaktighet i/anknytning till arbetslivet. Verksamhetsinriktningar har setts över för att skapa arbetsliknande miljöer och arbetsuppgifter, ökad kontinuitet och tillhörighet i arbetsgrupperna samt ett bättre resursutnyttjande av lokaler.

Arbetskonsulentens arbete med externa praktikplatser har fortsatt, men är svår ur flera perspektiv. Brukarna har en förväntan att arbetsplatspraktiken snabbt ska övergå till lönearbete vilket inte infrias så lätt. Företagen är positiva till att ta emot på praktik men har sedan inte förutsättningar att anställa personen. Anpassad information om syftet med arbetsplatspraktik har tagits fram för att ge realistisk bild av praktiken som ett steg mot arbete på öppna arbetsmarknaden. Angeläget att se över möjligheter till samarbeten, utbyten för att utveckla bättre övergång från daglig verksamhet till arbete. En del av arbetskonsulentens tjänst kommer att ingå i en kommungemensam arbetsmarknadsenhet.

➤ **Övriga pågående eller identifierade uppdrag;**

- Ansvara för införandet av digitala trygghetslarm.
- Medverka i utveckling och implementering av e-hälsa, välfärdsteknik och digitalisering inom socialtjänsten enligt Socialnämndens plan.
- Medverka i framtagande av kommunikationsstrategi för socialtjänsten.
- Medverka i analys av uppföljningar på lokal och nationella nivå och i åtgärder med anledning av dessa.
- Fortsatt medverkan i utredning kring exakt tidsrapportering inom hemtjänsten.
- Medverka i fortsatt utveckling av omsorg och stöd till demenssjuka i enlighet med den lokala modellen för samordnad vård och omsorg kring personer med demenssjukdom samt stöd till deras anhöriga.
- Delta arbetet för att öka valfriheten avseende kost inom äldreomsorgen.
- Medverka i satsningen för att öka bemanningen inom äldreomsorgen.
- Samverka med socialkontoret gällande utveckling av Färingsöhemmet och driftsättande av Söderströmsgården i Stenhamra.
- Medverka i kartläggning av det framtida behovet av boendeformer för personer med särskilda behov.
- Medverka i införandet av ny ersättningsmodell utifrån ny nivåbedömningsmall avseende boende med särskild service och daglig verksamhet LSS.
- Medverka i Socialnämndens fortsatta implementering och uppföljning av hälso- och sjukvård inom vissa LSS-insatser.
- Medverka i utvecklingsarbetet kring insatser och stöd för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.
- Medverka i utvecklingsarbete kring våld i nära relationer.
- Fortsatt utveckling av tjänsten boendestöd i enlighet med genomförd uppföljning.
- Medverka vid framtagande av principer för uppräknings av avgifter inom Socialnämndens verksamhetsområde.
- Medverka i projektgrupp kring arrangemanget De gamlas dag.

Ovanstående uppdrag ligger i linje med redan kommunicerade samverkansprojekt mellan Socialkontoret och produktionsenheten. Produktionsenheten åtar sig att arbeta vidare och utveckla verksamheterna i enlighet med dessa.