

# TEMA KVALITET SOCIALNÄMNDEN

2024-04-10



# KVALITETS- OCH PATIENTSÄKERHETSBERÄTTELSE SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST 2023

Elin Hjalmarsson, chef, utveckling och uppföljning

Linda Strandberg, medicinskt ansvarig sjuksköterska

2024-04-10

# Kvalitet

Risker

Egenkontroller

Avvikelser

Synpunkter och klagomål

Processer

# IVO:s granskning av begränsningsåtgärder vid gruppbostäd

- Granskat 90 gruppbostäd
- I Härryda kommun granskades Orrekullens gruppbostad
- 80 av gruppbostäderna fick kritik för sin hantering av tvångs-/begränsningsåtgärder
- Orrekullen/Härryda kommun var en av de kommuner som inte fick någon kritik av IVO

# Risker

127 risker på övergripande/enhetsnivå har dokumenterats i Stratsys

Exempelvis:

- Risk att ej uppfylla lagkravet på förhandsbedömning (barn och unga)
- Risk att handläggningstid blir för lång
- Risk vid informationsöverföring, kommun – externa utförare

# Egenkontroller

**Myndighetsprocessen** – efterlevnad av lagkrav

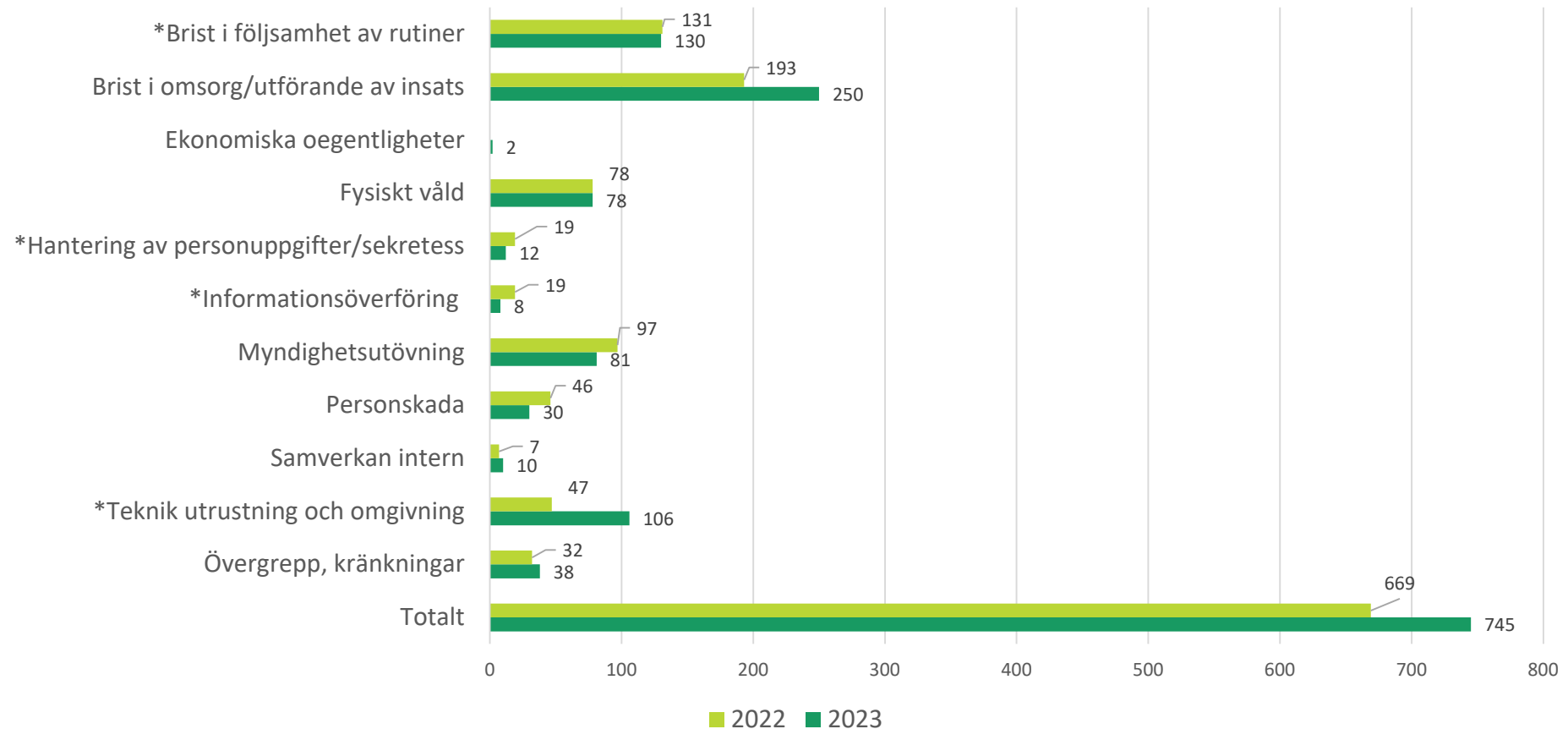
Utredningstid, förhandsbedömning, utbetalning försörjningsstöd

**Genomförandeprocessen** –

Genomförandeplaner, handlingsplaner, uppföljning

# Avvikelser

Totalt antal rapporterade avvikelser 2023, SoL och LSS



# Synpunkter och klagomål

Klagomål/synpunkt	2021	2022	2023
Allmänt/verksamhet	11	30	<b>23</b>
Individuella insatser	43	25	<b>56</b>
Enskildas klagomål från IVO/JO	5	7	<b>5</b>
<b>Totalt</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>84</b>



# Mål för 2024

- Uppföljning Hälsoärende
- Digitala läkemedelsskåp SÄBO
- Handlingsplan fallprevention
- Ökad rapportering till socialnämnden
- Förberedelser inför ny socialtjänstlag
- Fortsatt arbete med karriärvägsmodellen
- Extern kvalitetsuppföljning

# NYCKELTAL GOD OCH NÄRA KOMMUNAL PRIMÄRVÅRD 2023

Carina Fransson

2024-04-10



# Nyckeltal och indikatorer på en god och nära kommunal primärvård i Göteborgsregionen

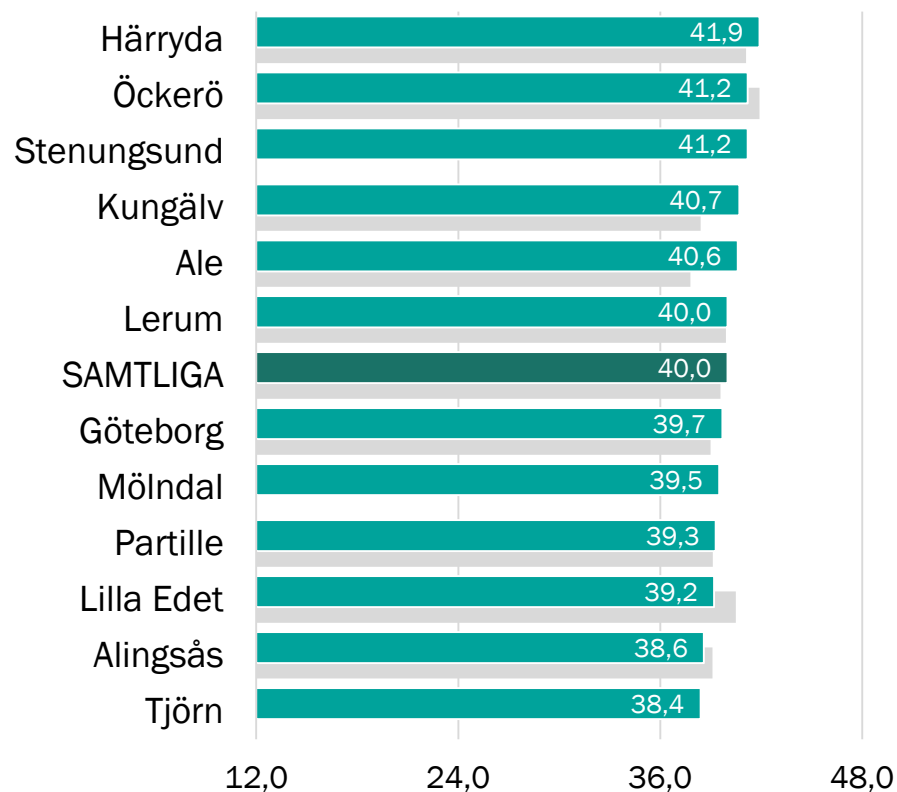
- Behov av bättre kunskapsunderlag för att kunna följa, analysera och utveckla den kommunala primärvården i omställningen till en god och nära vård.
- Detta är den andra nyckeltalsrapporten på god och nära kommunal primärvård framtagen i samarbete med Göteborgsregionens medlemskommuner.

# Enkätundersökning av personcentrerad vård



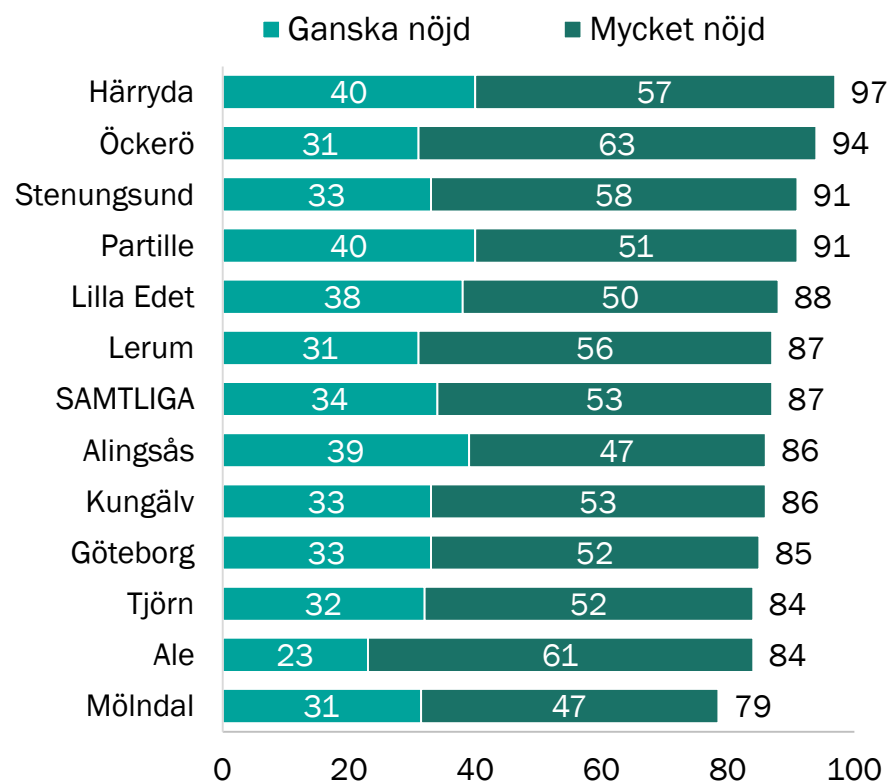
- Personcentrering är ett etiskt förhållningsätt och kärnan i Nära vård.
- Den personcentrerade etiken utgår från att människor har rätt till inflytande över det som berör den egna personen, hälsan och i förlängningen det egna livet.
- Inom personcentrering strävar man efter ett partnerskap mellan vårdpersonalen och patienten.
- Personcentrering kan även vara ett medel för att uppnå andra värden som högre kvalitet eller effektivitet.

# Upplevd personcentrering i kommunal primärvård bland patienter 18 år eller äldre bosatta i ordinärt boende



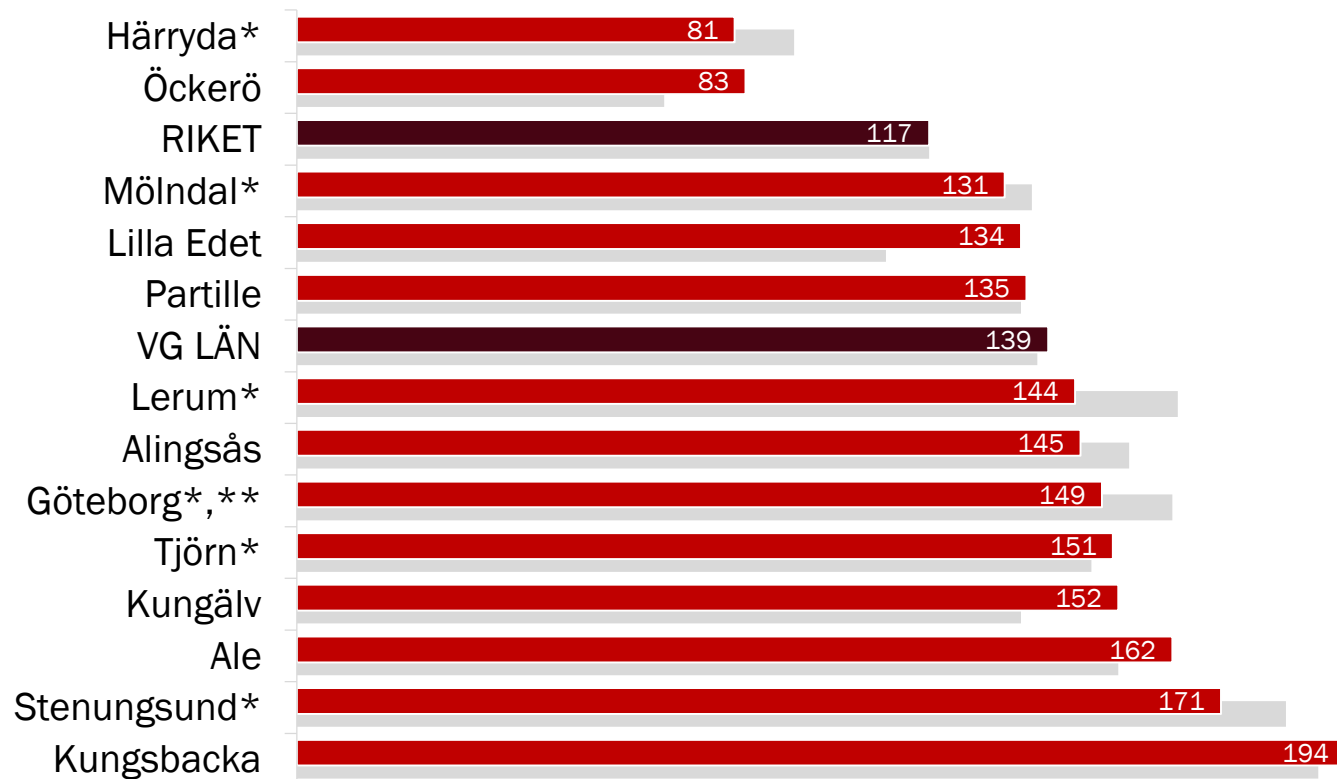
- Göteborgsregionens enkät till patienter inskrivna i kommunal hälso- och sjukvård 2022 (skuggad stapel) och 2023.
- Högre poäng indikerar högre grad av personcentrering, max 48 poäng.
- Även legitimerad personal i Härryda bedömer i hög grad att man arbetar personcentrerat, 53,8 av 65 poäng- högst i GR.

# Andel patienter som är ganska eller mycket nöjda med den kommunala primärvården

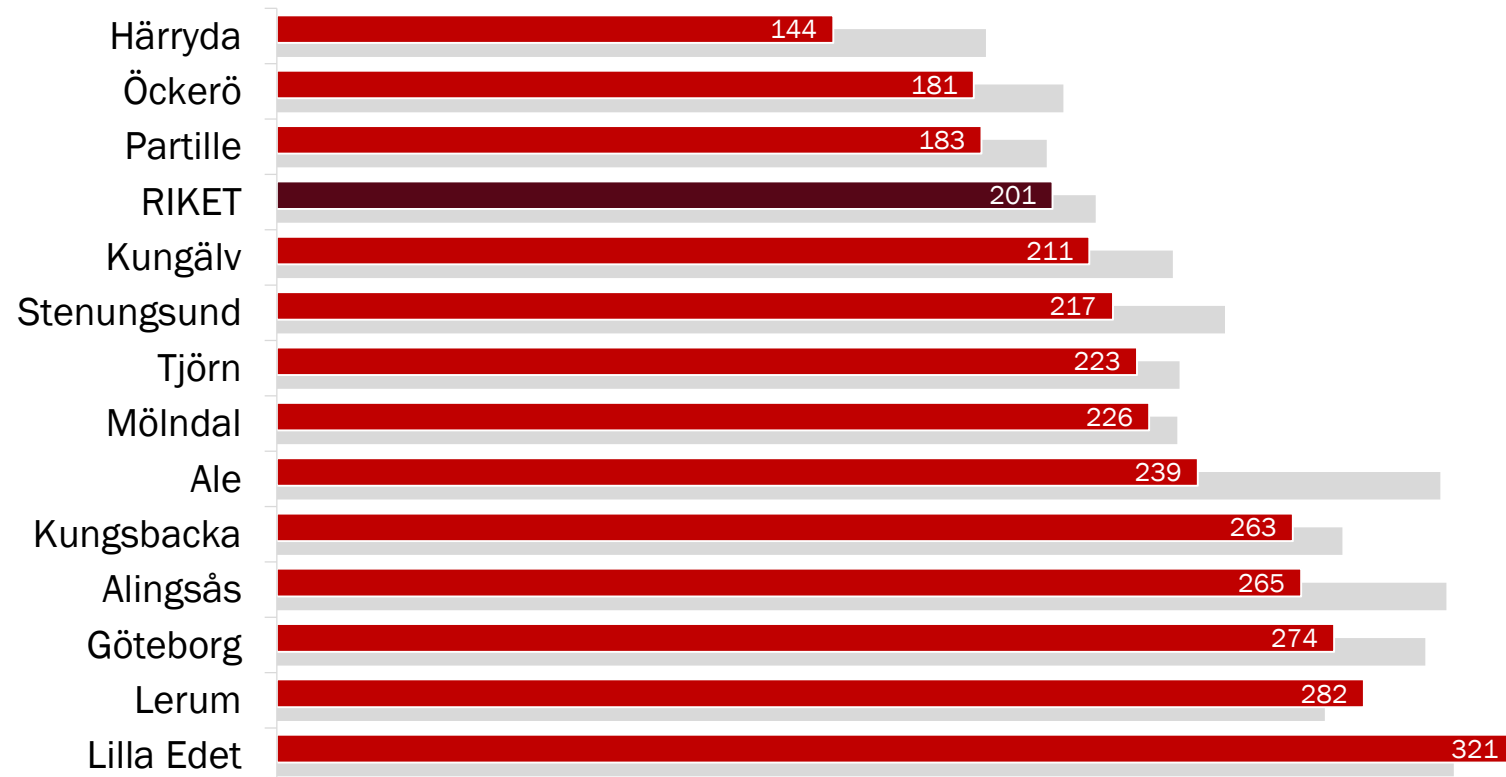


- Resultaten avser patienter 18 år eller äldre som var inskrivna i kommunal primärvård den 15 oktober 2023 och var bosatta i ordinärt boende.
- Enkätfrågan löd *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med hemsjukvården?*
- 2022 var Härrydass resultat på samma fråga totalt 90 %

# Antal fallskador per 1000 personår bland patienter 65 år eller äldre som erhållit kommunala primärvårdsinsatser, genomsnitt 2019-2021



## Antal påverkbara slutenvårdstillfällen per 1000 personår för personer 65 år eller äldre med kommunala primärvårdsinsatser i ordinärt boende 2020-2022 (treårsmedelvärde)





# Nyckeltal god och nära vård kommunal primärvård i Göteborgsregionen 2023

- Flera ytterligare intressanta nyckeltal finns att presentera
- Fortsatt utveckling inom dokumentation är identifierat förbättringsområde
- Vi ser ut att prestera god kvalitet i förhållande till den ekonomiska kostnaden

# BRUS PLACERADE BARN 2023

Susanne Grabe

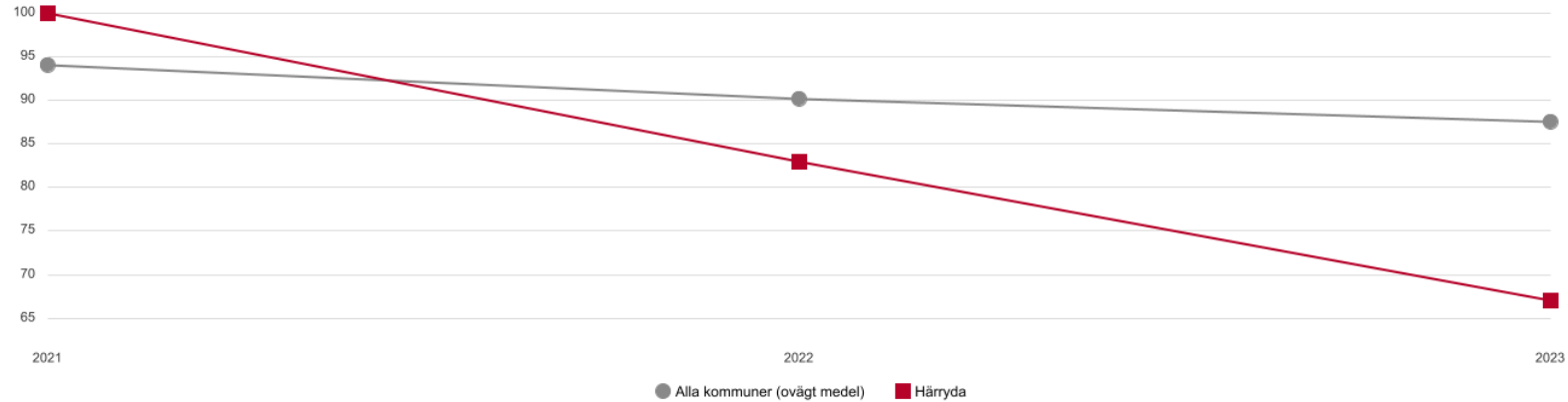
2024-04-10



# Brukaren får stöd att planera sin framtid

Nyckeltal	2021	2022	2023
Brukarenkät familjehem - Brukaren får stöd att planera sin framtid, andel (%)	100.0	83.0	67.0

Brukarenkät familjehem - Brukaren får stöd att planera sin framtid, andel (%)

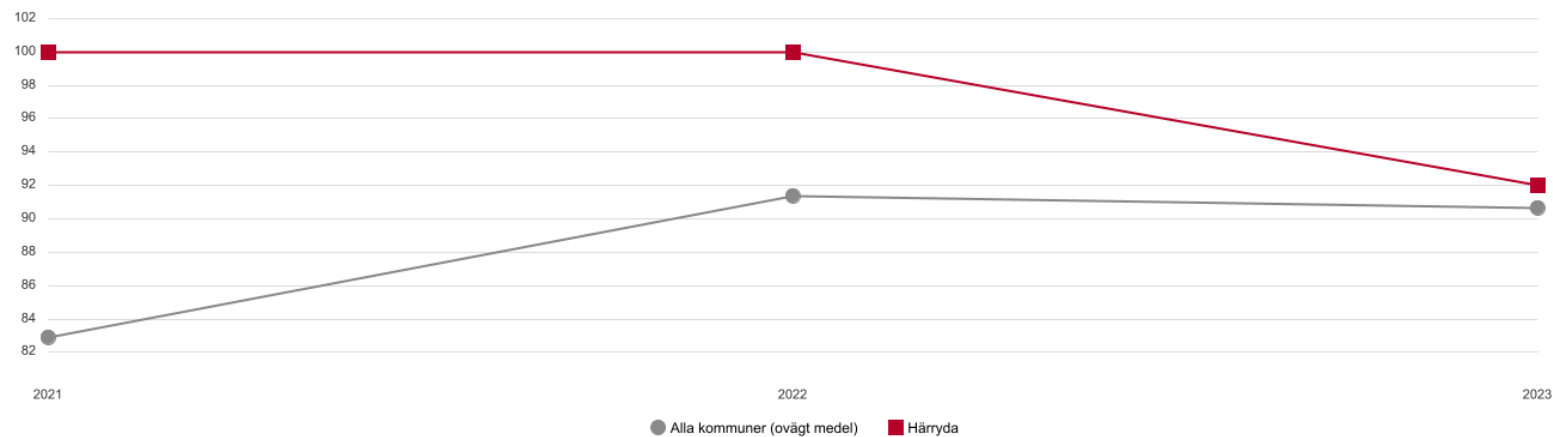


Data saknas för 258 områden.

# Brukaren vet vem hen ska kontakta om något är dåligt i boendet

Nyckeltal	2021	2022	2023
Brukarenkät familjehem - Brukaren vet vem hen ska kontakta om något är dåligt i boendet, andel (%)	100.0	100.0	92.0

Brukarenkät familjehem - Brukaren vet vem hen ska kontakta om något är dåligt i boendet, andel (%)

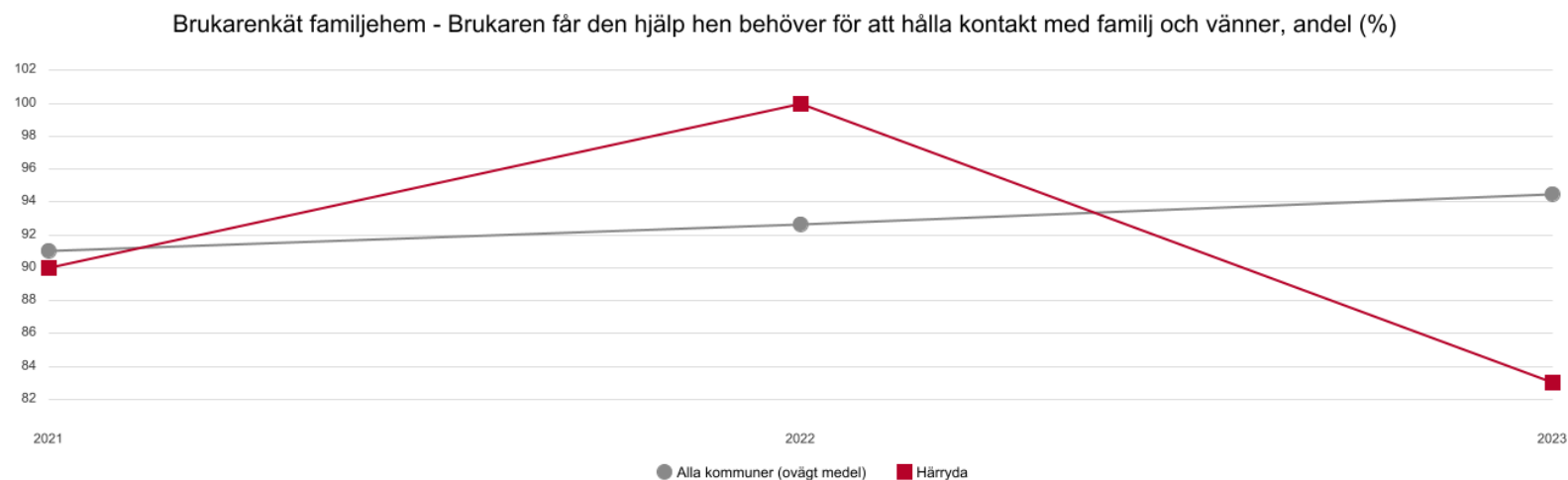


Data saknas för 258 områden.

2  
0

# Brukaren får den hjälp hen behöver för att hålla kontakt med familj och vänner

Nyckeltal	2021	2022	2023
Brukarenkät familjehem - Brukaren får den hjälp hen behöver för att hålla kontakt med familj och vänner, andel (%)	90.0	100.0	83.0



Data saknas för 258 områden.

2  
1



# Förbättringsområden

- Arbeta mer systematisk med det stöd brukaren får kring planering av sin framtid
- Material Påväg

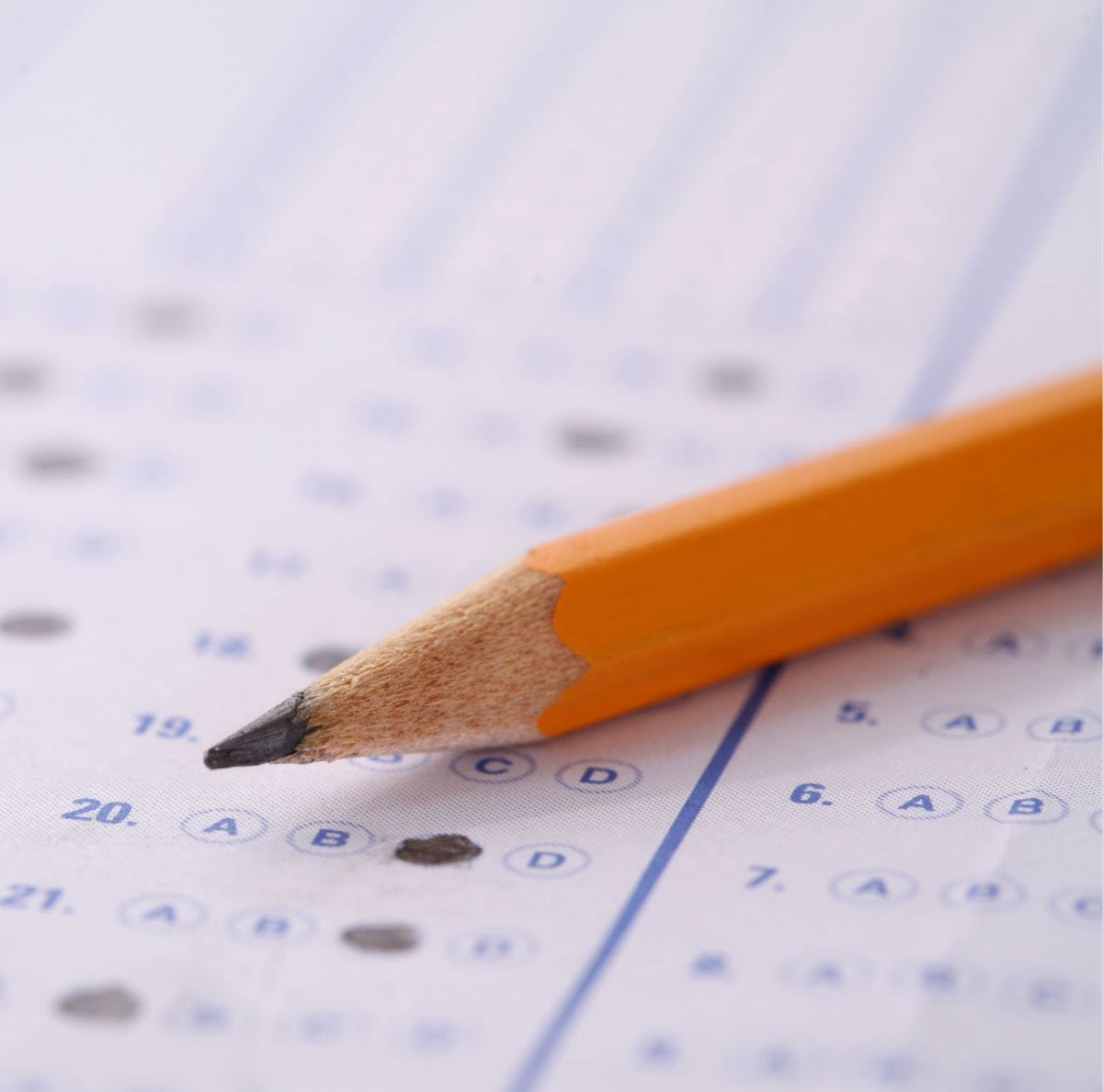
# BRUKARUNDERSÖKNING FUNKTIONSSTÖD EGEN REGI

Karin Lindell

2024-05-03







# Om undersökningen

- Nationell undersökning sedan 2016
- Upplevd kvalitet
- Omfattar fyra kvalitetsområden: *självbestämmande, trygghet, bemötande och trivsel*
- Genomförs digitalt i anpassat webbverktyg eller pappersenkäter, med eller utan bildstöd



# Hur arbetar vi med resultatet?

- Resultatet analyseras på enhetsnivå
- Vid resultat lägre än 70 procent andel positiva svar upprättas en handlingsplan med åtgärder
- Åtgärderna ingår i enhetsplanen
- Brukarna återkopplas resultatet och görs delaktiga i förbättringsarbetet

**Hej!**

**Mycket är bra, men vi kan alltid bli bättre!**

Här presenteras några av resultaten från brukarenkäten i höstas. I enkäten fick du svara på frågor om vad du tycker om det stöd du får på Enebackens servicebostad – vad du är nöjd med och mindre nöjd med. Stort tack du som svarade!

<b>Positiva svar:</b>	
100 % vet vem du ska vända dig till om något är dåligt med stödet från personalen	
100 % upplever att personalen bryr sig om dig	
<b>Utvecklingsområden:</b>	
78 % upplever att personalen pratar med dig så att du förstår vad de menar	

**Har du frågor om resultatet** är du välkommen att kontakta enhetschefen: Britt-Marie Rask, 031-724 67 51  
britt-marie.rask@harryda.se

11 maj 2018

## Upplevd kvalitet inom områdena självbestämmande, trygghet, bemötande och trivsel, andel %

<b>Verksamhet</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<i>Nationellt 2023</i>
Gruppbostad	70	84	70	74	72	<b>76,3</b>	77,9
Servicebostad	83	78	79	80	83	<b>83,9</b>	75,2
Daglig verksamhet	76	78	73	78	82	<b>80,6</b>	83,4
Boendestöd	87	87	90	84	91	<b>91,6</b>	86,5
Sysselsättning SoL	-	-	90	86	89	<b>86,5</b>	86,6

# Sammanfattning

- Positivt att satsning på utbildning inom kommunikation har gett resultat
- Upplevelsen av självbestämmande och delaktighet ett utvecklingsområde - kräver vidare analys
- Servicebostäder, boendestöd och sysselsättning SoL positivt, men det kan alltid bli bättre!

# Fokusområden

2023

- Kommunikation
- Trygghet

2024

- Fortsatt kommunikation
- Fortsatt trygghet
- Själständighet och delaktighet

# Exempel på arbete med ökad delaktighet



# Delaktighet genom digitalisering



Med Wellbee appen kan du utifrån en kalender skapa ett unikt stöd som passar just dig. Wellbee finns i fickan på din mobil när du är ute eller på en läsplatta när du är hemma och behöver hjälp med dagliga bestyr.



I kalendern kan du skapa och anpassa aktiviteter med bild, video, text, ljud och ställa in när det ska skickas ut påminnelser.



Checklistor kan kopplas till aktiviteter eller bara användas som dom är.  
Lägg till priser för att skapa en inköpslista



I kalendern kan du sätta färger på olika aktiviteter för att få en god översikt av din vecka.  
T. ex. **röd** = tar energi, **grön** = ger energi,  
**blå** = behöver stöd



En timer kan kopplas till din aktivitet för att ge en uppfattning om hur lång tid som har gått.

# ÄLDREUNDERSÖKNINGEN

## *”VAD TYCKER DE ÄLDRE OM ÄLDREOMSORGEN”*

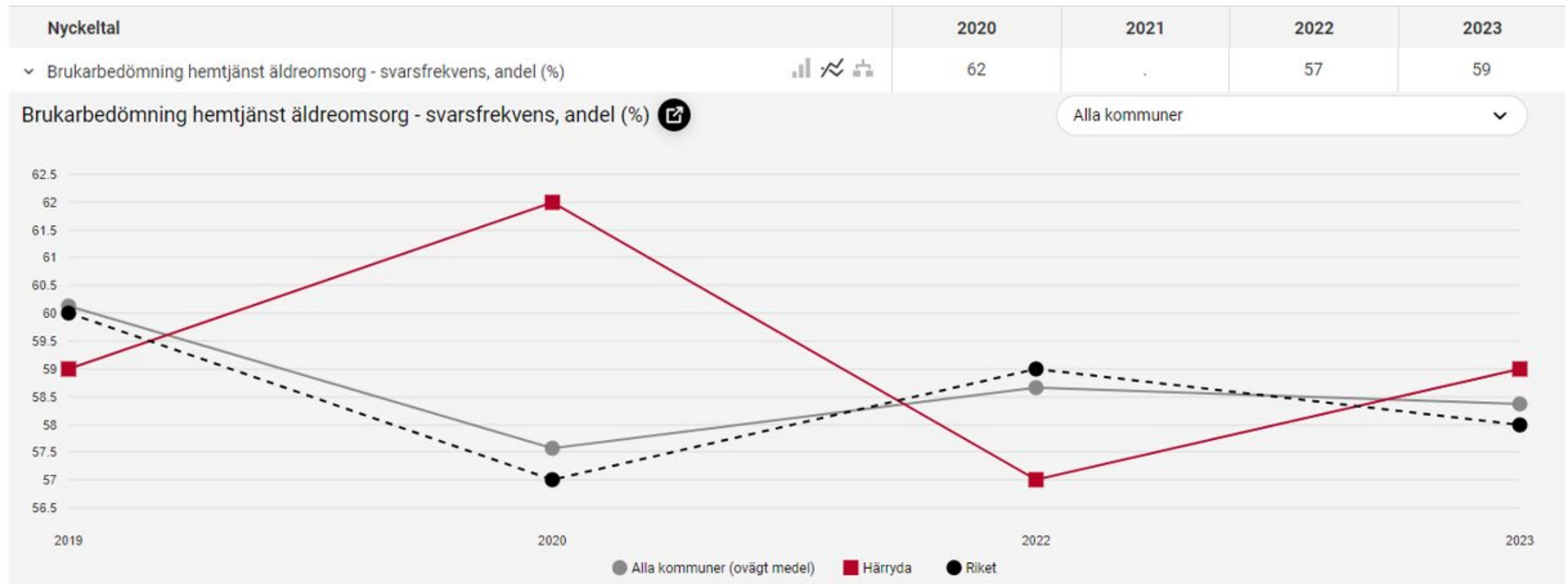
Anna Hildesson, verksamhetschef vård och  
omsorg

2024-04-10



# Om enkäten

- Brukare över 65 år som den 31/12 2022 hade beslut om säbo eller hemtjänst
- Enkäten besvarades under mars – maj 2023.
- Andel brukare som besvarat enkäten inom hemtjänsten:



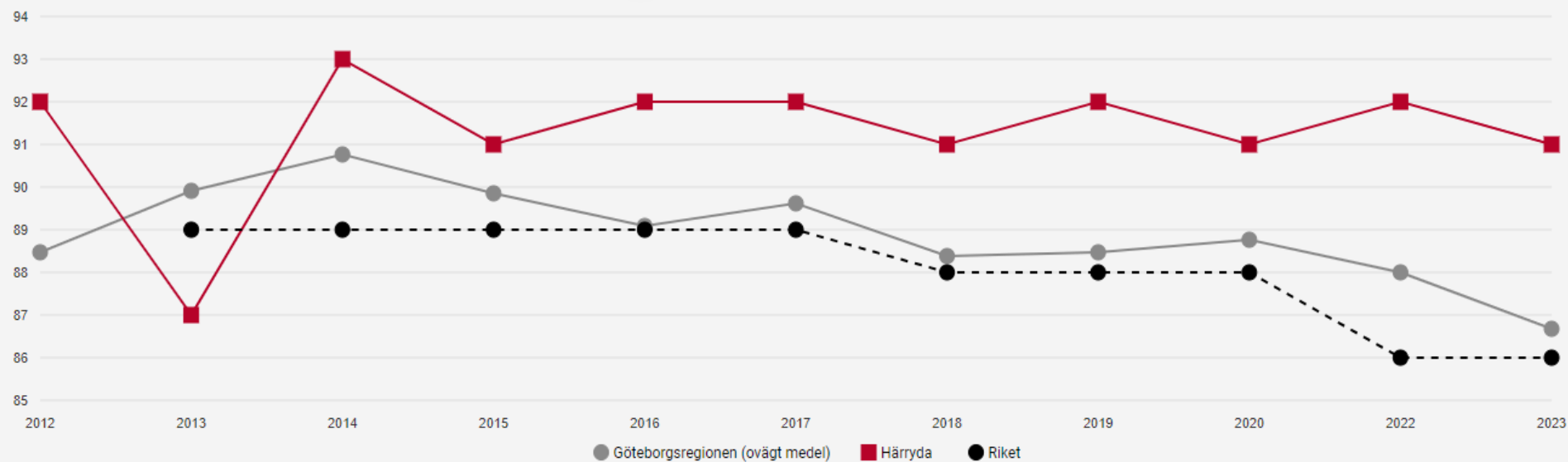


# Hemtjänst – helhetssyn

Nyckeltal	2019	2020	2021	2022	2023
> Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	92	91		92	91

Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)

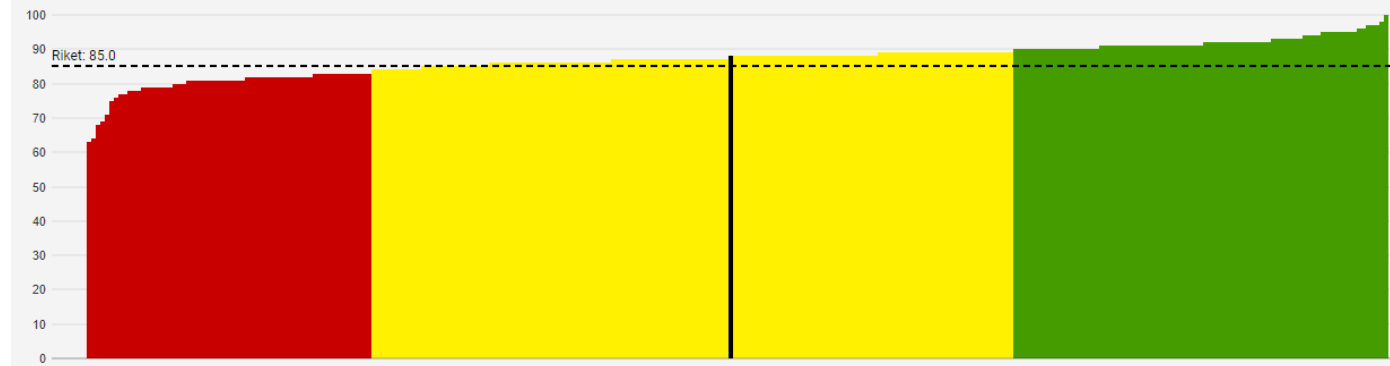
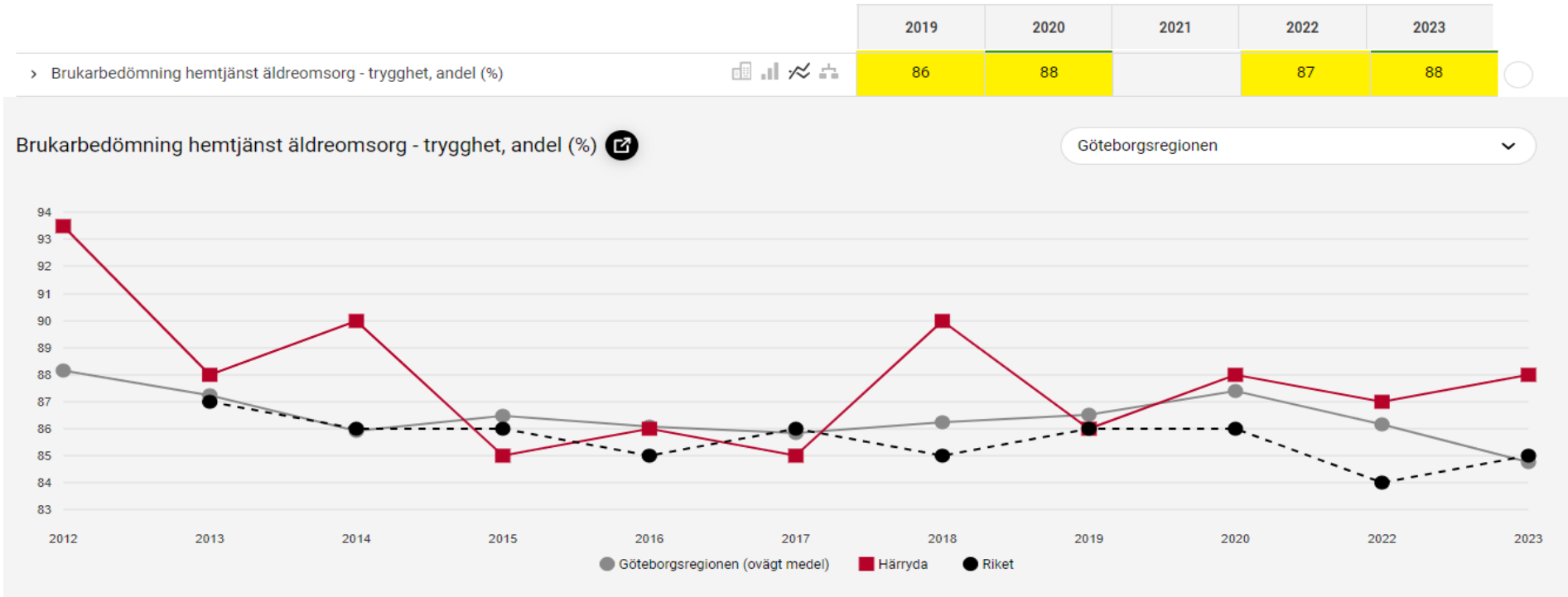
Göteborgsregionen



## Är sammantaget nöjd med hemtjänsten

Enhet	Andel positiva svar
Riket	86
Björketorp	96
Landvetter	89
Mölnlycke Tätort	93
Mölnlycke Ytter	90

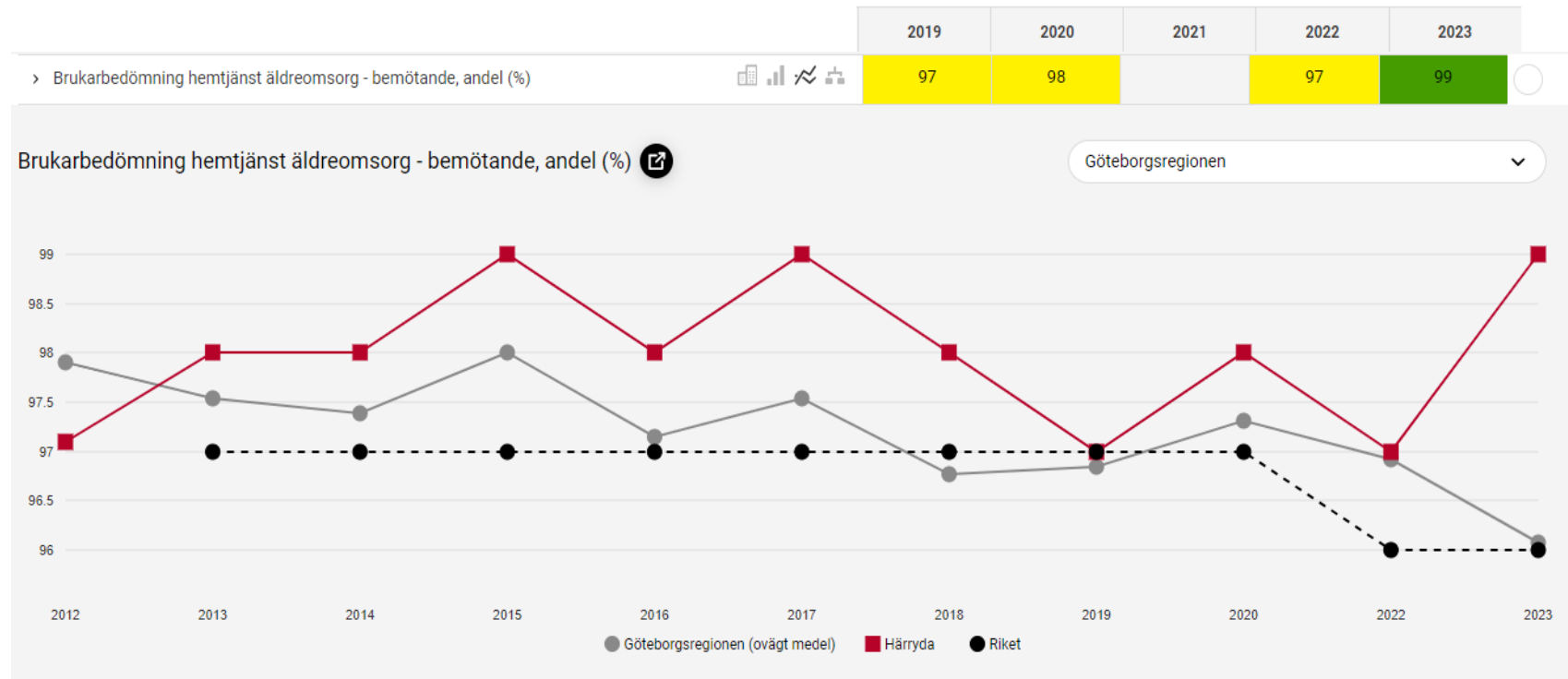
# Hemtjänst – upplevelse av trygghet



## Känner sig trygg hemma med hemtjänst

Enhet	Andel positiva svar
<i>Riket</i>	85
Björketorp	87
Landvetter	91
Mölnlycke Tätort	83
Mölnlycke Ytter	88

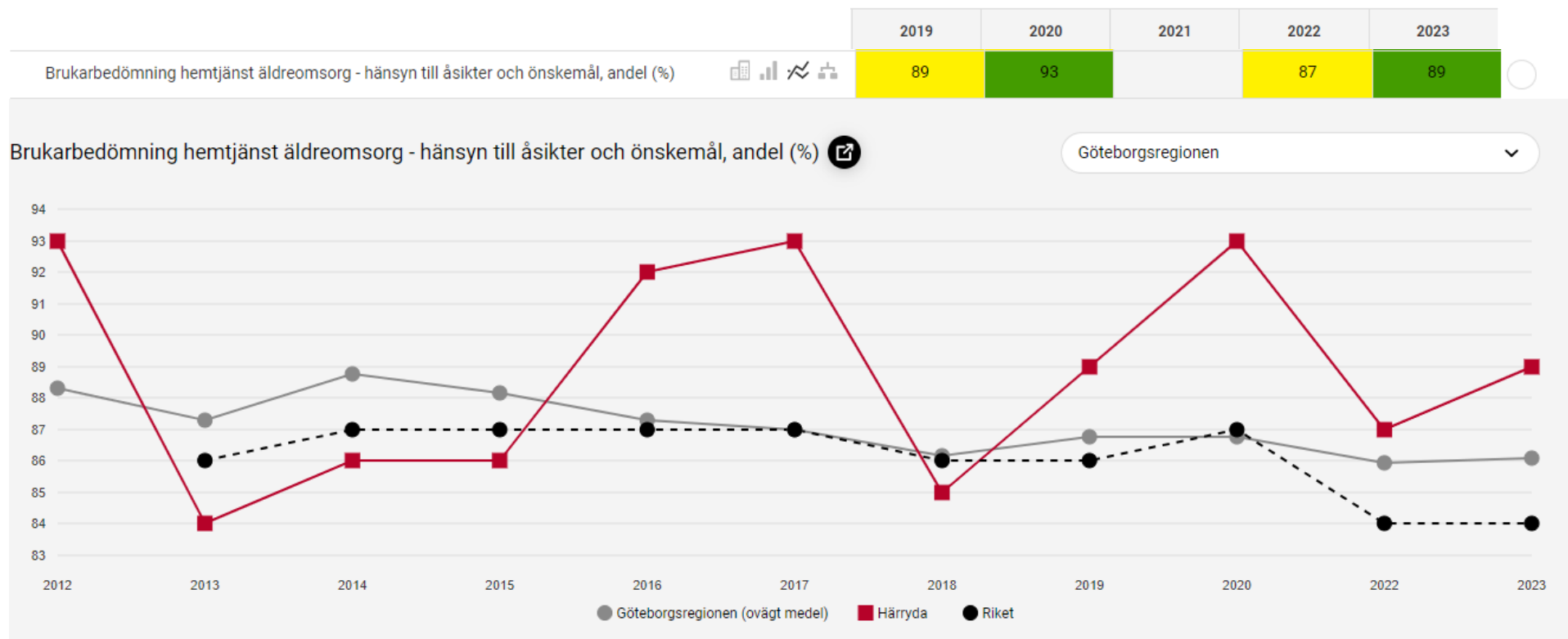
# Hemtjänst – upplevelse av bemötande



## Får bra bemötande från personalen

Enhet	Andel positiva svar
<i>Riket</i>	96
Björketorp	100
Landvetter	100
Mölnlycke Tätort	95
Mölnlycke Ytter	100

# Hemtjänst – hänsyn till åsikter och önskemål



## Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål

Enhet	Andel positiva svar
<i>Riket</i>	84
Björketorp	92
Landvetter	88
Mölnlycke Tätort	90
Mölnlycke Ytter	89



# Hemtjänst

## Grön (bästa 25%)

- Bemötande
- Möjlighet påverka tider
- Möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål
- Behov anpassas
- Hänsyn till åsikter och önskemål
- Förtroende för personalen
- Information om förändringar

## Gul markering (mellersta 50%)

- Helhetssyn
- Få kontakt med hemtjänstpersonalen
- Personalen kommer på avtalad tid
- Rörlighet inomhus
- Tillräckligt med tid
- Trygghet
- Personalen utför sina arbetsuppgifter
- Välja utförare
- Besväras ofta av ensamhet
- Svåra besvär av ängslan, oro eller ångest
- Hälsotillstånd

## Röd (sämsta 25%)

# HEMTJÄNSTINDEX 2023

Anna Hildesson, verksamhetschef Vård och  
omsorg

2024-04-10



# Hemtjänstindex – en total summering av flera olika undersökningar, bl a från Socialstyrelsen

Sveriges främsta mätexpertis från statliga RISE har utvecklat metoden att beräkna index



# Hemtjänstindex 2023

- inklusive viktning

Kommunens totala Hemtjänstindex

Hemtjänstindex

Delindex

## Information

(på kommunens webbplats)

20%

Det finns kontaktinformation på kommunens webb och det framgår vem du kontaktar om du är missnöjd

30%

Det finns information om hur du söker bistånd och du får veta ungefärlig tid från ansökan till beslut

15%

Det finns information om vilka insatser som kan utföras och pris för detta

25%

Det finns information om utförarna och hur du väljer utförare av hemtjänsten

20%

Det finns information om genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktmannaskap

10%

Delindex

## Biståndshandläggning

20%

Det finns flexibilitet i biståndsbeslutet, du kan påverka vad hemtjänsten ska göra under den tid de hjälper dig och du får välja utförare av hemtjänsten

40%

Biståndsbeslutet är anpassat efter ditt behov och personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig

45%

Kommunen har en Individbaserad systematisk uppföljning och kommunens biståndshandläggare har socionomexamen

15%

Delindex

## Utförande

40%

Hemtjänstpersonalen har ett respektfullt bemötande och tar hänsyn till din integritet

15%

Hemtjänstpersonalen tar hänsyn till dina åsikter, de utför sina arbetsuppgifter som de ska och du är sammantaget nöjd med hemtjänsten

25%

I hemtjänstpersonalen kommer på utsatt tid och om det blir förändringar så meddelar de dig

20%

Det känns tryggt att bo hemma, du känner förtroende för personalen som kommer hem till dig och de bemöter dig på ett bra sätt

20%

Det är få olika personer som kommer hem till dig

20%

Delindex

## Stöd, utveckling

20%

Du kan få stöd av digitala tjänster såsom nattkamera eller digitala lås och kommunen har garantier kring trygghetslarm

25%

Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med anhöriga

20%

Kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser, t ex för att minska risken att du ramlar och gör dig illa i ditt hem

15%

Kommunen har rutiner för säker vård och omsorg

25%

Kommunen har rutiner för samverkan och samarbete med primärvården

15%

# Resultat och jämförelse med grannkommuner

Kommun	Placering (av 290 kommuner)	Kvalitetspoäng Hemtjänst-index 2023	Placering del 1: Information	Placering del 2: Bistånds-handläggning	Placering del 3: Utförande	Placering del 4: Stöd och utveckling
Partille	53	72,7 p	16	58	205	114
Mölndal	73	72,0 p	38	125	136	103
Kungsbacka	74	72,0 p	113	182	55	54
<b>Härryda</b>	<b>76</b>	<b>71,9 p</b>	<b>144</b>	<b>168</b>	<b>29</b>	<b>58</b>
Lerum	147	66,9 p	176	123	97	165
Kungälv	171	65,5 p	122	135	162	217

# Styrkor

- Kommunicerat resultat samt lyft enkäten på brukarråd/anhörigråd. Varje enhet valt utvecklingsområden
- BRUS:
  - Bra resultat för säbo helhetssyn (bland de 25% i landet)
  - Inom hemtjänsten förbättrat resultat på flera frågor. Mycket bra resultat gällande ex. bemötande
- Stor förbättringar i utförardelen hemtjänstindex (från plats på 154 till 29)
- Kompetenta enhetschefer och medarbetare med fokus på ett systematiskt förbättringsarbete



Hej!



## Mycket är bra, men vi kan alltid bli bättre!

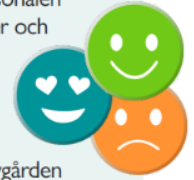
Här presenteras några av resultaten från Socialstyrelsens enkät i våras. I enkäten fick du svara på frågor om vad du tycker om vården och omsorgen du får på **Bygården** – vad du är nöjd med och mindre nöjd med. Resultatet används i vårt utvecklingsarbete. Stort tack du som svarade!

### Positiva svar:

- 100% upplever att de får bra bemötande från personalen
- 100% upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål
- 100% känner sig trygga på Bygården

### Utvecklingsområden:

- 55% är nöjda med aktiviteterna som erbjuds på Bygården
- 21% vet vart de vänder sig med synpunkter/klagomål



60–80% av brukarna på Bygården besvarade enkäten.

**Här kan du ta del av hela resultatet:** [harryda.se/aldeenkat](http://harryda.se/aldeenkat)  
Du är också välkommen att kontakta enhetschefen:  
Emma Gustafsson, 031-724 84 51, [emma.gustafsson@harryda.se](mailto:emma.gustafsson@harryda.se)







## Utvecklingsområden

- Förstärkning av chef och chefsstöd på högt belastade äldreboenden
- Sämre resultat inom säbo kan bero på problem med porttelefoner och trygghetsskapande larm – ska nu vara åtgärdat
- Fortsatt arbete med att införa nytt arbetssätt med fast omsorgskontakt

# KOMMUNENS KVALITET I KORTHET OCH ÖPPNA JÄMFÖRELSE 2023

Elin Hjalmarsson

2024-04-10





# Förkortningar

Kommunens kvalitet i korthet = KKiK

Öppna jämförelser = ÖJ



# Kommunens kvalitet i korthet

## Barn och unga

- Skola
- Fritid

## Stöd och omsorg

- Brukarundersökningar
- Väntetider
- Handläggningstider
- Kostnader

## Samhälle och miljö

- Bibliotek
- Arbetsmarknad
- Samhällsbyggnad
- Näringsliv
- Miljö

# Rött, gult och grönt

Resultaten visar kommunens resultat i förhållande till andra kommuner som deltar.

- Grönt – bland de 25% bästa
- Gult – mellan 25-75%
- Rött – bland de 25% sämsta



# Resultat



Bland de 25 procent bästa kommunerna i tre av nyckeltalen

Inget resultat bland de 25 procent sämsta kommunerna

<b>Nyckeltal</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	85	89	84	79	76
Väntetid i antal dagar från ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	8	7	9	8	5
Brukarbedömning boende LSS totalt - Brukaren trivs alltid hemma	75	77	77	82	81
Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga, andel (%)	70	64	77	72	73
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	179	89	35	26	42
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare med minst 2 besök dagligen möter under 14 dagar, medelvärde	16	16	16	14	14
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	83	86		82	84
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	92	91		92	91
Sjuksköterskor/plats i boende för särskild service för äldre, vardagar, antal	0,03			0,04	0,04

# Öppna jämförelser

Frågor om bland annat

- överenskommelser med andra myndigheter
  - specifika arbetsmetoder
  - standardiserade arbetssätt
  - kompetens
- 
- Fokus i första hand på myndighetsutövning





## Styrkor

Våld i nära relationer

Kommunal hälso- och sjukvård

Handläggarnas agerande vid indikation på våld

Barn och ungdomsvård



# Utvecklingsområden

Hemlöshet

Uppsökande verksamhet

Helhetssyn och samordning





## Genomförda förbättringar

- Våld i nära relationer
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruk och beroende
- Socialpsykiatri

**Tack för visat  
intresse!**



**HÄRRYDA  
KOMMUN**