



Växjö  
kommun

# Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse 2023, Omsorgsnämnden

# Innehållsförteckning

1	Sammanfattning .....	3
2	Inledning.....	6
3	Axplock ur verksamhetens kvalitetsarbete under året.....	7
3.1	Särskilt boende .....	7
3.2	Hemvård .....	8
3.3	Omsorg funktionsnedsättning.....	9
3.4	Förebyggandeenheten.....	11
3.5	Myndighetsavdelningen.....	14
4	Omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete under året .....	16
4.1	Egenkontroll och mätplan.....	16
4.2	Utvecklade processer och rutiner .....	17
4.3	Sociala avvikelser och anmälningar enligt Lex Sarah.....	21
4.4	Projekt.....	22
	<i>Avvikelser som källa till förbättring.....</i>	<i>22</i>
	<i>Utvecklingsplan för systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete .....</i>	<i>23</i>
5	Resultat och analys.....	24
5.1	Brukarundersökning äldreomsorg .....	24
	<i>Särskilt boende.....</i>	<i>24</i>
	<i>Hemtjänst .....</i>	<i>25</i>
5.2	Brukarundersökning omsorg funktionsnedsättning.....	27
5.3	Hemtjänstindex.....	28
5.4	Kontinuitet.....	29
5.5	Omsorgsförvaltningens internrevision .....	30
5.6	Egenkontroll social dokumentation.....	30
5.7	Utevistelsemätning .....	30
6	Utvecklingsområden för kommande år .....	32

# 1 Sammanfattning

## Bakgrund

Syftet med Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse är att synliggöra arbetet med kvalitetsutveckling och resultat inom förvaltningens områden kopplade till socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) under det gångna året. I detta ingår det förebyggande arbete som utförs med stöd av 5 kap. 4 – 8 §§ SoL. Kvalitetsberättelsen tar sin utgångspunkt i bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) om ledningssystem för kvalitetsarbete 2011:9, 7 kap. 1 §.

## Omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete under året

Egenkontroller är en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet med utgångspunkt i SOSFS 2011:9. Kontrollerna innebär en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den har bedrivits eller pågående bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och omfattning som behövs för att verksamhetens kvalitet ska kunna säkras. Detta enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) inom omsorgsförvaltningens verksamhetsområde.

Utifrån de allmänna råden i 5 kap. 2 § SOSFS 2011:9 om vad egenkontrollen kan innefatta fastslår Omsorgsförvaltningen för varje år en mätplan som beskriver vilka mätningar, uppföljningar och kontroller som ska genomföras och hur de är fördelade över året. Mätningarna/uppföljningarna omfattar hela eller delar av omsorgsförvaltningens verksamhetsområde. Det görs också undersökningar som vänder sig direkt till omsorgstagaren.

Under året har omsorgsförvaltningen arbetat fram en ny modell för **internrevision** av verksamhetsområdena hemvård, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning. Internrevisionen består av dels en enkätundersökning, dels en fördjupande intervju. Internrevisionen är en del av förvaltningens egenkontroller av verksamheten, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem (SOSFS 2011:9) för systematiskt kvalitetsarbete.

Nytt för 2023 är att varje enhetschef inom hemvård, särskilt boende och LSS-verksamheter ska genomföra en årlig egenkontroll av enhetens sociala dokumentation som ett led i att kvalitets-säkra den sociala dokumentationen.

**Kvalitetsråd** och **boenderåd** har återigen införts i samtliga **särskilda boende** efter pandemin. Det innebär regelbundna träffar med fokus på utveckling, förbättring och delaktighet i verksamheten för dem vi är till för. Under 2023 har införandet av ny måltidsrutin påbörjats som ett led i kvalitetsutvecklingen, vilket ska vara klart under 2024.

Under våren 2023 har **hemvården** arbetat med införandet av fast omsorgskontakt. Utvärdering har genomförts, vilken visar på ett gott resultat. Hemvården kommer under 2024 fortsätta utvecklingen av fast omsorgskontakt.

Inom **hela äldreomsorgen** har man under året anställt 6 specialistundersköterskor med inriktning mot demens, palliativ omsorg, nutrition och sårvård med syfte att öka och säkerställa kvaliteten för våra omsorgstagare.

Under året har flera aktiviteter för omsorgstagarna genomförts inom äldreomsorgen utifrån deras önskemål. Exempel på detta är utflykter med trivselbussar, restaurangbesök och konserter.

Inom **omsorg funktionsnedsättning** har fyra stödpedagoger anställts, med inriktning mot digitala hjälpmedel, hälsa och friskvård, tydliggörande pedagogik samt utmanande beteende. Värdegrundskoacher har under 2022–2023 besökt alla arbetsplatser inom omsorg funktionsnedsättning för att diskutera kommunens värdegrund. De har också utbildat sommarvikarier i kommunens värdegrund, för att ytterligare förstärka kvaliteten i verksamheten. Medarbetare inom daglig verksamhet och boendestöd har tillsammans genomgått kompetensutveckling med stöd av vuxenhabiliteringen i fördjupad kunskap inom intellektuell funktionsnedsättning och hälsa.

Oms-fritid har under 2023 genomfört flera olika aktiviteter, bland annat funkisveckan för alla med funktionsvariation i Växjö då man kan prova olika aktiviteter under en vecka gratis.

**Förebyggandeenheten** har under 2023 verkat för att kvalitetssäkra informationen om anhörigstödet till allmänheten gällande sin verksamhet. Idag ger anhörigkonsulenterna stöd på flera olika sätt exempelvis genom enskilda samtal, anhöriggrupper, må bra-aktiviteter samt föreläsningar.

Rehabiliteringsassistenterna har arbetat fram en broschyr kring de hälsofrämjande hembesöken och har under 2023 genomfört 292 besök.

På **myndighetsavdelningen** har beslutsfattarna för särskilt boende har medverkat till att uppdatera boendeprocessen med syfte att förbättra arbetsgången från biståndsbeslut till inflyttning i särskilt boende. Som ett led i processen har samverkan med bostadsbolagen skett för att förbättra hantering av bostäder som erbjuds till omsorgstagarna.

**Omsorgsförvaltningens handböcker** har under året utökats med en social handbok samt kvalitetshandbok. Syftet med social handbok är att kvalitetssäkra att alla inom Växjö kommuns omsorgsförvaltning arbetar i enlighet med gällande lagstiftning. Den sociala handboken innehåller rutiner som berör Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt Socialtjänstlagen (2001:453). Båda handböckerna är under fortsatt utveckling.

Kvalitetshandboken beskriver vad som är kvalitet inom omsorgsförvaltningen, vad som styr förvaltningens verksamhet, ansvarsfördelning gällande kvalitetsarbete, samt hur utvecklingsarbete går till och följs upp. Här beskrivs också kvalitetsråd och omsorgsförvaltningens internrevision.

Under året har ett antal **processutvecklingsarbeten** med koppling till huvudprocessen Stödja individer och främja ett tryggt och självständigt liv startats upp och genomförts. Ett förbättringsarbete avseende processen för hantering av assistansersättning från Försäkringskassan enligt socialförsäkringsbalken har genomförts och resulterat i en enhetlig och effektiv process med tydligt syfte.

Processarbete har även genomförts med målet att fastställa ett standardiserat arbetssätt för att förebygga och minska ofrivillig ensamhet, ge relevant stöd och följa upp effekten av åtgärden. Under året har även ett utvecklingsarbete pågått för att effektivisera hanteringen av sjuklöner enligt 9 § 2 lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Ett arbete som kommer att fortsätta under 2024.

Under hösten påbörjades översyn av processen för hantering av **avvikelser och synpunkter**. Som en del i omställningsarbetet till en god och nära vård och omsorg startades under första kvartalet 2022 projektet "Avvikelser som källa till förbättring". Syftet med projektet var att förstärka organisationens kultur av att se avvikelser och synpunkter som efterfrågade och en viktig del i verksamhetens förbättringsarbete. Men också för att ge chefer i verksamheten kunskap om systematiskt analys- och förbättringsarbete och därigenom bidra till en riskmedvetenhet och förebyggande arbete i verksamheten. Utbildningsfilm har tagits fram "Avvikelser och synpunkter – en källa till förbättring" vilken är tänkt att användas i kombination med de diskussionskort om ämnet som projektet också tagit fram.

Under våren implementerades reviderad modell för **kvalitetsråd**. Kvalitetsråd är ett forum för systematiskt kvalitetsarbete på alla enheter. I forumet träffas chefer och medarbetare regelbundet för att följa upp, analysera och ta beslut om förbättringar för att utveckla kvalitén i verksamheten och för dem vi är till för.

Med start under hösten 2023 och fram till början på 2024 har samtliga enhetschefer genomgått utbildning i systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete. Genom förvärvade kunskaper har flera mindre utvecklingsprojekt startats på enheterna.

Svarsfrekvensen gällande **brukarundersökningen inom särskilt boende** för 2023 (56,9 %) är högre än 2022 (53,6 %) och är dessutom högre än för riket som helhet (45,3 %). Omsorgstagarnas helhetssyn, graden av nöjdhet inom särskilt boende i Växjö kommun har ökat två procentenheter jämfört med 2022 års resultat och ligger nu på 81 %.

**Brucarundersökningen inom hemtjänsten** hade 2023 en svarsfrekvens på knappt 59%, vilket är samma svarsfrekvens som 2022 och strax över motsvarande siffra för riket som helhet. Omsorgstagarnas helhetssyn inom hemtjänsten, graden av nöjdhet har ökat ett par procentenheter jämfört med 2022 års resultat och ligger nu på 88 procent för Växjö kommun som helhet.

**Brucarundersökningen inom omsorg funktionsnedsättning** hade 2023 en högre svarsfrekvens för gruppboende (60%) och serviceboende (75%) än föregående mätning som gjordes 2021. Resultatet är överlag på en god nivå och har förbättrats sedan 2021.

Boendestöd och personlig assistans hade en svarsfrekvens på cirka 30 %, vilket är lågt och svårt att dra slutsatser utifrån. Växjös totala **hemtjänstindex för 2023** är 79,5, vilket placerar Växjö på plats 2 av landets 290 kommuner, vilket står att jämföra med 2022 års placering på plats 131.

Framtagna **utvecklingsområden för 2024** är bland annat:

- Kvalitetssäkring av avvikelshanteringen i omsorgsförvaltningen på systemnivå.
- Införandet av fast omsorgskontakt i särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning.
- Fortsatt utveckling av nätverksträffar för dokumentationsombud, social dokumentation.
- Uppföljning på aggregerad nivå, av enhetschefernas egenkontroll av social dokumentation.
- Översyn av de ombudsroller som finns inom omsorgsförvaltningen.
- Fortsatt värdegrundsarbete i omsorgsförvaltningens verksamheter.
- Förbättra erbjudande om utevistelser inom kommunalt särskilt boende.

## 2 Inledning

Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) bör med dokumentation som utgångspunkt varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) om ledningssystem för kvalitetsarbete 2011:9, 7 kap. 1 §. Innehållet i kvalitetsberättelsen ska ge svar på hur det systematiska kvalitetsarbetet under året fortlöpt, vilka åtgärder som vidtagits samt vilka resultat som uppnåtts. Syftet med Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse är därmed att synliggöra arbetet med kvalitetsutveckling inom förvaltningens områden kopplade till socialtjänstlagen (SoL) och LSS. I detta ingår även förebyggande arbete som utförs med stöd av 5 kap. 4 – 8 §§ SoL. Kvalitetsberättelsen tar sin utgångspunkt i bestämmelserna i SOSFS 2011:9. Föreliggande kvalitetsberättelse är den första som har upprättats för Omsorgsförvaltningen i Växjö kommun.

Definitionen på kvalitet är att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och föreskrifter om socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som meddelas av sådana föreskrifter. Kvalitet handlar även om förhållandet mellan omsorgstagares/anhörigas/kommuninvånares förväntningar på verksamheten och deras upplevelse av densamma.

Kvalitetsberättelsen följer upp hur det systematiska kvalitetsarbetet bedrivits under året, vilka åtgärder som vidtagits, vilka resultat som uppnåtts samt hur processerna i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete gett stöd till verksamheten. Den samlade bilden ger underlag till vilka förbättringsområden som bör prioriteras inför kommande år. Allt i syfte att öka verksamhetens kvalitet och nytta för omsorgstagaren.

En stor del av kvalitetsarbetet inom omsorgens verksamheter utgår ifrån inkomna synpunkter och avvikelser. För 2021 togs beslutet att statistik och beskrivning av arbetet med avvikelser och synpunkter endast ska presenteras i Omsorgsnämndens årsrapport. Av den anledningen utelämnas detta område i årets kvalitetsberättelse.

Det gångna årets patientsäkerhetsarbete enligt hälso- och sjukvårdslagen beskrivs i en separat patientsäkerhetsberättelse.

# 3 Axplock ur verksamhetens kvalitetsarbete under året

## 3.1 Särskilt boende

Särskilt boende har under året använt trivselbussarna vi 68 tillfällen, vilket har inneburit utflykter till bland annat torghandel, restaurangbesök, hockeymatch, besöka gym, Kosta safaripark, Korrö, lantcaféet i Öhr med mera.

Kvalitetshöjande investeringar som tex. solrum till två enheter, utegym till en enhet, nya anpassade möbler till gemensamma utrymmen samt yetitablets (aktivitetstavlor) har köpts in. Finansieringen har skett genom statsbidrag.

I särskilt boende har LifeCare planering testats på fler enheter. Man har också testat att lägga in SoL-insatser i APPVA för att jämföra de två planeringsverktygen. LifeCare planering var det verktyg som fungerade bäst då det säkerställer att omsorgstagarna får de insatser som de är i behov av vilka anges i genomförandeplanen. Det är också lättare att följa upp verkställda insatser samt fördela arbetsuppgifterna medarbetarna emellan.

Kvalitetsråd har införts på samtliga boenden. Det innebär regelbundna träffar med fokus på utveckling och förbättring i verksamheten. Implementering av ny måltidsrutin har införts och fortsatt arbete pågår även under 2024. Under 2023 har månadsbrev införts, vilket innebär att enhetscheferna skickar ett mejl till omsorgstagarnas anhöriga med information om vad som har hänt på enheten samt information om kommande aktiviteter. Boenderåd på samtliga enheter är åter infört efter pandemin.

En digitaliseringscoach har under året arbetat mot alla enheter för att utbilda och handleda kollegor i digitala verktyg. Samtliga enheter förutom två har installerat nya larmsystem som bättre kan anpassas efter omsorgstagarnas behov. De två som inte fått nya system under 2023 hade relativt nya system sedan tidigare.

Inom särskilt boende har det genomförts en satsning på aktivitetshandledare som har fått utökad tjänsteutrymme, vilket har medfört fler aktiviteter som också har kunnat anpassats efter enhet, grupp och/eller omsorgstagare.

Kinnevaldsgården har vunnit Arlas guldko för 2023, för bästa seniormatglädje.

Inom hela äldreomsorgen har man anställt 6 specialistundersköterskor med inriktning mot demens, palliativ vård, nutrition och sårvård.

## 3.2 Hemvård

Inom hemvården har flera enheter arbetat med samma områden för att bibehålla och utveckla kvaliteten. Här följer några exempel:

### Fast omsorgskontakt

Under våren 2023 har arbetet med att införa fast omsorgskontakt i hemvården startats upp. Exempelvis fick alla omsorgstagare inom Anna Trolle HV en fast omsorgskontakt utsedd, vilken gjorde hembesök för att presentera sig och sitt uppdrag. Den fasta omsorgskontakten gjorde i samband med hembesöket en översyn av genomförandeplanen och lämnade över synpunktsbroshyren för att kvalitetssäkra möjligheten för omsorgstagarna att lämna synpunkter.

### Social dokumentation

Dokumentationsombud med syfte att ge stöd till sina kollegor gällande social dokumentation har utsetts i de olika verksamheterna. Genom statsbidrag har dokumentationsombuden inom Anna Trolle hemvård kunnat avsätta tid för att stödja sina kollegor i social dokumentation, exempelvis vid upprättande av genomförandeplaner. Planeraren har tack vare statsbidrag kunnat avsätta mer tid för fortsatt arbete med att skapa god personalkontinuitet för omsorgstagarna.

### Aktiviteter

Under året har flera sociala aktiviteter genomförts. I Anna Trolle hemvård har man haft vårfest med musikunderhållning samt fika vid advent då resultatet från brukarundersökningen presenterades. I Lammhult och i Rottne har man gjort ett flertal resor med trivselbuss liksom Centrum hemvård. Besöksmålen har varit konserter, marknader, hockeymatcher, restaurangbesök, Ullared med mera. I Rottne och Braås har man kommit igång med träffpunktsverksamhet. Samtliga aktiviteter har varit uppskattade av omsorgstagarna.

### Nattpatrullen

Under 2023 har Nattpatrullen fokuserat på att skapa fungerande rutiner och arbets sätt. Bland annat har rutinen för rapport och rapportering mellan samordnare, chef och medarbetare uppdaterats.

För att förbättra tryggheten för såväl medarbetare som omsorgstagare har fokus också legat på att skapa en stabil grundbemanning med färre tillfälliga vikarier. För att öka kontinuiteten har nattmedarbetarna delats upp i tre kontinuitetsgrupper i stället för två. Ändringen bidrar till att medarbetarna går färre rundor vilket leder till ökad personalkontinuitet. Syftet är att främja en kontinuerlig relation mellan nattmedarbetarna och omsorgstagaren, öka förståelsen för individuella behov samt ge mer effektiv kommunikation. Förutom kontinuitetsarbete har nattpatrullen också arbetat med värdegrunden med fokus på bemötande genom gruppuppgifter vilka har genomförts under arbetsplatsträffar.



### **3.3 Omsorg funktionsnedsättning**

#### **Satsning på stödpedagoger**

I slutet av augusti anställdes fyra stödpedagoger. Med sina fördjupade och specifika kompetenser, är stödpedagogerna en resurs för medarbetare och omsorgstagare inom omsorg funktionsnedsättning och fungerar som ett stöd i arbetet för att sätta individens behov i centrum och uppnå helhetssyn, samordning och utveckling.

De fyra stödpedagogerna har varsin inriktning. Inriktningarna utgår från nutidens och framtidens utmaningar och kan därför ändras över tid. Inriktningarna är:

#### **Digitala hjälpmedel**

Innefattar exempelvis införande av digital alternativ kommunikation, appar, kommunikationshjälpmedel samt fysiska genomgångar av lokaler med förslag på åtgärder.

#### **Hälsa och friskvård**

Innefattar exempelvis hälso- och sjukvårdsfrågor, ett hälsosamt liv, demens, munvård, mat och måltider, träning, ofrivillig ensamhet, alkohol och droger.

#### **Tydliggörande pedagogik**

Innefattar exempelvis alternativ och kompletterande kommunikation, metodstöd och nya arbetsätt inom alternativ och kompletterande kommunikation, levande genomförandeplaner och social journal.

#### **Utmanande beteende**

Innefattar exempelvis att öka förståelse för diagnoser, metoder, metodstöd och ge förslag på arbetssätt gällande omsorgstagare med utmanande/komplexa beteenden.

Inriktningarna går in i varandra och stödpedagogerna arbetar mycket tillsammans och har även gemensamma arbeten som exempelvis berör dubbel utsatthet, onödig ohälsa, de som saknar sysselsättning eller studerar.

Stödpedagogerna får sina uppdrag genom att enhetschefer inom omsorgsfunktionsnedsättning ansöker om stöd. Stödet syftar bland till att öka medarbetarnas kunskap inom arbetet, engagera och inspirera.

Utifrån varje enskilt uppdrag skraddarsys stödpedagogernas insatser. Stödpedagogerna utgår från ett salutogent förhållningssätt som är ett lösningsfokuserat förhållningssätt, där tonvikten läggs på hälsobringande faktorer. Fokus ligger på styrkor, positiva egenskaper, möjligheter samt arbete för att uppmuntra och stärka individens tilltro till den egna förmågan.

## Värdegrundskoach

Omsorg funktionsnedsättnings värdegrundskoacher har under 2022–2023 besökt alla arbetsplatser inom omsorgsfunktionsnedsättning för att prata om kommunens värdegrund. Värdegrundskoacherna har under våren och sommaren 2023 utbildat sommarvikarier i värdegrund, något som i utvärdering har visats vara ett framgångsrikt koncept. Värdegrundskoacherna har påbörjat sitt nya material och har sikte på att åter besöka alla arbetsplatser inom omsorgsfunktionsnedsättning under 2024. Fokusområden är liksom tidigare, grupputveckling, psykologisk trygghet, drivkrafter, arbetsplatskultur, kommunikation samt etik.

## Daglig verksamhet och boendestöd-kompetensutveckling

Daglig verksamhet och boendestöd har tillsammans valt att kompetensutveckla samtliga medarbetare i fördjupad kunskap inom alla nivåer av intellektuell funktionsnedsättning samt hälsa. Utbildningen genomfördes av vuxenhabiliteringen.

Under våren 2023 fick alla medarbetare inom daglig verksamhet och boendestöd ta del av en föreläsning av Lotta Löfgren, professor i sexologi vid Malmö universitet. Temat var kärlek, sexualitet samt internet och unga med intellektuell funktionsnedsättning. Utöver detta har man arbetat vidare inom ovanstående område genom en VIP-utbildning (Viktig, Intressant Person) för deltagare inom daglig verksamhet. För att kunna genomföra denna utbildning, har man tagit hjälp av en medarbetare inom boendestöd som är utbildad VIP-handledare. VIP-programmet är en hälsofrämjande utbildning för de som är unga eller vuxna och har en funktionsnedsättning. Programmet består av att diskutera ämnen så som:

- Olika känslor.
- Olika relationer.
- Hur våra tankar och känslor påverkar vad vi gör.
- Hur vi kan göra för att må bra.
- Vad vi kan göra om något känns jobbigt eller svårt i en relation.
- Vilka rättigheter man har.

Under våren 2023 genomfördes en pilotgrupp inom VIP med ca 10 deltagare från daglig verksamhet. Efter utvärdering visades väldigt positivt gensvar, vilket har lett till att projektet fortsätter under hösten 2024 för ytterligare en grupp.

## Oms-fritid

Samarbeten och goda exempel under 2023 och framåt:

- Samarbete med Kungsmadskolan när det gäller värdegrund, utanförskap och psykisk ohälsa. Dans för hälsa, pågår med tjejerna på skolan och en temadag runt ämnena håller på att planeras.
- Para-dagen i samarbete med fritidsförvaltningen och föreningar för att prova på parasport.
- Funkisveckan för alla med funktionsvariation i Växjö, att prova på olika aktiviteter under en vecka gratis.
- Samarbete med Arbete och Velfärd gällande förältrateamet, några av dagarna har anordnats på Annevik (gula villan).
- Fortsatt utveckling pågår ute på Annevik, när det gäller bygge av utekök.
- Avsatta dagar under sportlov, påsklov och jullov på Annevik, för barn och unga. Inbjudan skickas till föräldrar, korttids och fritids.

Två perioder på sommaren tar man också emot feriearbetare från 16 år och uppåt.

## 3.4 Förebyggande enheten

### Stödet till anhöriga

Växjö kommuns anhörigkonsulenter kan ge stöd på flera olika sätt exempelvis genom enskilda samtal, anhörigrupper, må bra-aktiviteter samt föreläsningar.

Under 2023 har anhörigstödet verkat för att kvalitetssäkra informationen till allmänheten gällande sin verksamhet.

Kvalitetssäkring har gjorts genom uppdaterad information på Växjö.se, där det nu finns möjlighet för anhöriga att via ett webbformulär förmedla önskemål om kontakt med anhörigkonsulent. Det talmanus som används av kontaktcenter är uppdaterat och man har gjort en informationsbroschyr.

En rad andra kvalitetssäkrande åtgärder pågår såsom samarbete med demensteamet, anhörigträffar på Evelid och teamkonferens för gäster och anhöriga på dagverksamhet tillsammans med medarbetare, demenssjuksköterska, biståndshandläggare och enhetschef.

Förutom detta samarbetar anhörigstödet med vuxen- och barnhabiliteringen, kommunpolisen, biståndshandläggare, enhetschefer för omsorg funktionsnedsättning, Svenska Kyrkan samt ideella föreningar.

Anhörigstödet är länssamordnare för anhörigstödet i Kronobergs län, både för äldre och individ och familjeomsorgen samt är med i den nationella arbetsgruppen ” God och Nära Vård för anhöriga”.

### **Genomförda aktiviteter under 2023**

- Enskilda samtal: 522
- Nya ärende: 82
- Avslutade: 33
- Familjeaktiviteter: 186
- Må-bra-aktiviteter: 210
- Utflykter och festligheter för endast anhöriga: 117
- Aktiviteter för anhörig och närstående: 147

### **Hälsofrämjande hembesök**

Förebyggandeenhetens rehabiliteringsassistenter erbjuder förebyggande hembesök som bland annat innehåller:

- Samtal om den enskildes nuvarande vardag och situation.
- Kost, exempelvis tips om mellanmål.
- Motion, tips på enkla rörelseövningar för att stärka balansen och minska risken för fall.
- Sömn.
- Fallförebyggande åtgärder i hemmet, till exempel tips om hjälpmedel samt rörelse och aktivitet.
- Information om vart man kan vända sig för mer stöd och hjälp i hemmet vid behov. Till exempel kontaktvägar till andra professioner såsom anhörigstöd, biståndshandläggare eller seniorlots.
- Råd och stöd var man vänder sig för att minska känsla av ofrivillig ensamhet, exempelvis information om träffpunkter eller andra aktiviteter. Här kan även träffpunktsmedarbetarna ringa den enskilde om så önskas.
- Brandsäkerhet.

Innehållet i samtalen vid hembesöken anpassas efter den enskildes behov.

Under 2023 var målsättningen att göra 200 hälsofrämjande hembesök, 292 genomfördes. Av de föreslagna förändringar man pratade om vid hembesöken, så gjorde 80% av de besökta personerna minst en hälsofrämjande förändring, vilket kom fram vid uppföljning.

Under året har rehabiliteringsassistenter arbetat fram en broschyr kring de hälsofrämjande hembesöken. Broschyren läggs i ett finare kuvert som en daglig verksamhet tillverkar. Tanken med detta är att öka chansen att den enskilde sparar kuvertet med informationen.

En sammanfattningsmall för samtalet har tagits fram för den enskildes och anhörigas del.

## **Partnerskap med Röda Korset**

Den övergripande målsättningen med avtalet är att Röda Korset ska bidra till att bryta ofrivillig ensamhet, främja social gemenskap och medverka till att förebygga ohälsa i Växjö kommun.

Under 2023 har Röda Korset erbjudit ensamma personer ett sammanhang och en trygghet genom att skapa telefonstöd volontärer/äldre och även äldre emellan. Röda Korset har dock sett ett minskat behov av telefonstöd eftersom fler väljer fysiska besök istället.

Röda Korset ger också enskilda stöd genom att följa med dem exempelvis till primärvården.

Träffpunktsverksamheten inom kommunen har en samverkan med Röda Korset på följande sätt:

Röda Korset har under året deltagit i eller arrangerat träffpunkter på olika sätt, exempelvis genom trivselträffar på Vintervägen och Toftagårdens boenden, digital träffpunkt varje torsdag under hela året, musikcafé i Berg tillsammans med kyrkan samt utdelning av julblommor till ensamma äldre i ordinärt boende.

Röda Korset har också genomfört promenader, samt deltagit i café och högläsning på de särskilda boendena.

Under 2023 har Röda Korset haft fokus på att verka för att utöka sin närvaro och aktivitet på landsbygden i Växjö kommun. Vilket också har skett. Exempel på detta är:

- trivselträffar samt midsommarfester i Lammhult och Nöbbele
- resor från Nöbbele samt Ingelstad/Uråsa
- träffpunkt i Braås
- soppluncher i Ingelstad/Uråsa samt Kalvsvik
- fredagscafé i Ingelstad/Uråsa
- tipspromenader i Åby/Tjureda

## 3.5 Myndighetsavdelningen

### Verksamhetssystem och dokumentation

Nytt verksamhetssystem för biståndshandläggare inom SoL/LSS och avgiftshandläggare har införts under året. Man har bytt från Procapita till LifeCare handläggare. Via förvaltarorganisationen har alla systemansvariga fått i uppdrag att stämma av vilka nyttoeffekter de nya modulerna har haft för användarna. Delsystemsansvariga har varit med i planering, genomförande/implementering samt uppföljning med handläggarna på avdelningen.

Följande nyttoeffekter har framkommit efter implementeringen av LifeCare handläggare:

- Det är smidigare att ha ett samlat system att jobba i, både när det gäller meddelandefunktionen och utredningsfunktionen.
- Det är betydligt enklare att skriva utredningar och samtidigt ha en tydlig överblick över hela utredningen.
- LifeCare fungerar snabbare, vilket medför ett effektivare arbete för handläggarna.

### Värdegrundsarbete

Under 2023 har myndighetsavdelningen arbetat med värdegrundsmaterialet i tvärgrupper. Det har resulterat i goda tankar och gynnsam samverkan på avdelningen. Arbetet skall sammanställas och användas under 2024, för att tydliggöra vad värdegrunden betyder för avdelningen. Under året har man också arbetat med aprilblomman och kommer fortsätta arbeta med detta under 2024.



### Avgiftshandläggare

Avgiftshandläggarna har varit delaktiga i att se över och utveckla sjuklöneprocessen tillsammans med verksamhetsutvecklare och LSS handläggare under 2023.

Under året har nätverksträffar med andra kommuner genomförts när det gäller avgifter, vilket har varit en uppskattad samverkansform för utveckling av verksamheten.

Arbetet fortsätter mot målet att digitalisera avgiftshandläggningen på avdelningen. Det nya verksamhetssystemet har också öppnat upp för flera nya funktioner, så som dokumentations- och utredningsmallar.

### Beslutsfattare särskilt boende/boendesamordnare

Beslutsfattare har under året deltagit i skapandet av boendeprocessen, vilken beskriver de olika stegen i arbetsgången från biståndsbeslut till inflyttning i särskilt boende.

Förbättringsarbete har pågått med bostadsbolagen, när det gäller en effektivare hantering av

bostäder som erbjuds till omsorgstagarna i förvaltningen.

Beslutsfattarna har också arbetat med rutiner och underlag, inför ansökan om särskilt boende tillsammans med övriga berörda inom omsorgsförvaltningen.

### **Biståndshandläggare ordinärt boende**

Under året har handläggarna arbetat för ökad samverkan med andra professioner och funktioner. De har bland annat medverkat på anhörigveckan, haft informationstillfällen för gode män, nya sjuksköterskor samt varit på studiebesök på dagverksamhet.

Handläggarna har också haft regelbundna träffar med demenssköterskor och medverkat i processen "Motverka ofrivillig ensamhet". Vidare pågår ett arbete med regionen och samverkan, kring Cosmic LINK.

Handläggarna har under hösten arbetat i tre olika fokusgrupper, där de har arbetat med aktuella frågor rörande kvaliteten i verksamheten.

- En av grupperna medverkade i genomlysningen, när det gäller del av vägledning SoL och har fortsatt att med att se över tillämpningar som handläggarna har som stöd i sitt arbete.
- En grupp har lagt focus på utredningar och utredningsmetodik.
- En grupp har lagt focus på samverkan och information om välfärdsteknik. Här kommer även förenklad handläggning in i bilden.

### **LSS handläggare. Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade**

Handläggarna har under året arbetat med samverkan med olika instanser. De har deltagit i nätverksmöten med jämförelsekommuner och har i dessa forum också delat kunskap och erfarenhet med varandra. Handläggarna har samverkat med Linneuniversitetet och har under året presenterat LSS och handläggaryrket för studenterna. Man har också tagit emot flertal studenter som vill göra sin VFU (verksamhetsförlagd utbildning) på myndighetsavdelningen.

Handläggarna har under året samverkat med anpassad skola i Växjö kommun. Där man har deltagit på föräldramöte och informerat om LSS och vilka insatser i lagrummet som finns att ansöka om. Handläggarna har under året deltagit i arbetsgrupper kopplat till GNVO (god och nära vård och omsorg), när det gäller övergångar tex. mellan skola och korttids, barn till vuxen, men också deltagit i en kommunal samverkansgrupp när det gäller egenvård. Handläggarna har under året börjat arbeta med Barnets plan och Kronobarnsmodellen.

Under anhörigveckan deltog handläggarna som utställare och föreläsare när det gäller LSS. Man har också föreläst om LSS för ställföreträdare i samarbete med överförmyndarnämnden.

Informationsbroschyr om LSS har uppdaterats och finns nu översatt till flera olika språk (engelska, somaliska, arabiska).

Under året har handläggarna fått kompetensutveckling genom juridisk handledning.

# 4 Omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete under året

## 4.1 Egenkontroll och mätplan

Egenkontroller är en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet. Egenkontroll beskrivs i SOSFS 2011:9 som en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den har bedrivits eller pågående bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Egenkontrollen ska göras med den frekvens och omfattning som behövs för att verksamhetens kvalitet ska kunna säkras. Faktorer som kan påverka hur ofta och hur omfattande egenkontroller som behövs är verksamhetens inriktning, om verksamheten omfattas av särskilt komplicerade krav och lagstiftning, om verksamheten är särskilt riskfylld eller om förändringar genomförts i en verksamhet. Utifrån de allmänna råden i 5 kap. 2 § SOSFS 2011:9 om vad egenkontrollen kan innefatta fastslår Omsorgsförvaltningen för varje år en mätplan.

Mätplanen visualiseras i årshjulet nedan och innehåller de mätningar och uppföljningar som gjort under året i syfte att säkerställa kvalitet enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) inom omsorgsförvaltningens verksamhetsområde.



Figur. Omsorgsförvaltningens årshjul inom SoL och LSS 2023



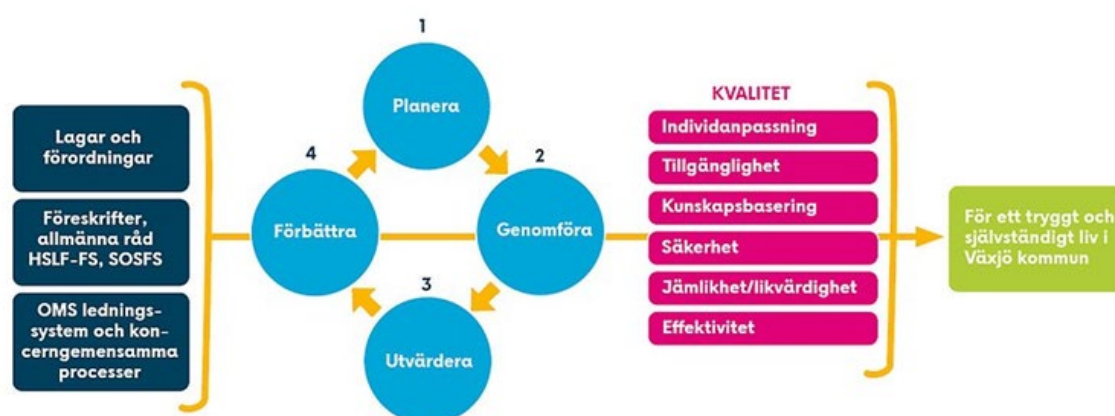
## 4.2 Utvecklade processer och rutiner

Under 2023 har omsorgsförvaltningens handböcker utökats med kvalitetshandbok och social handbok.

Kvalitetsarbetet i omsorgsförvaltningen utgår från Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete – SOSFS 2011:9. Omsorgsförvaltningens tjänster och insatser till kommunens invånare ska vara av god kvalitet. För att uppnå kvalitet i verksamheten har omsorgsförvaltningen ett kvalitetsledningssystem.

Kvalitetsledningssystemet (dokumenterade processer och rutiner) är verktyget för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt krävs ett fortlöpande systematiskt kvalitetsarbete.

För att visualisera kvalitetsarbetets olika delar och begrepp samt förvaltningens arbetsätt, modeller och förbättringsverktyg har en kvalitetshandbok tagits fram. Syftet med denna kvalitetshandbok är att på ett överskådligt sätt tydliggöra hur kvalitetsarbetet bedrivs i praktiken i förvaltningen.



### Kvalitetshandboken beskriver:

- Vad styr omsorgsförvaltningens verksamhet?
- Ansvarsfördelning i kvalitetsarbetet.
- Vad är kvalitet för omsorgsförvaltningen?
- Så jobbar vi med att utveckla kvaliteten i omsorgsförvaltningen.
- Så följer vi upp kvalitet i omsorgsförvaltningen.
- Kvalitetsråd
- Omsorgsförvaltningens internrevision.

## Social handbok

Syftet med handboken är att kvalitetssäkra att alla inom Växjö kommuns omsorgsförvaltning arbetar i enlighet med gällande lagstiftning. Den sociala handboken innehåller rutiner som berör Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt Socialtjänstlagen (2001:453). Handboken är under utveckling och innehåller idag följande rutiner och vägledningar:

- Fast omsorgskontakt
- Omsorgstagare med skyddad identitet
- Social dokumentation
- Våld i nära relationer
- Äldre och alkohol

## Äldre och riskbruk, skadligt bruk eller beroende av alkohol

Under hösten 2023 blev vägledning och rutin kring äldre och alkohol klar och publicerad. Alkoholkonsumtionen har visat sig öka bland personer 65 år och äldre. Konsekvenserna av ett ökat riskbruk såsom alkoholrelaterade skador, kroniska sjukdomar, akuta skador och risk för sämre hälsa bland äldre innebär nya utmaningar för äldreomsorg samt hälso- och sjukvård.

Rutinen avser att vara ett stöd för samtliga medarbetare inom omsorgsförvaltningen i hur man agerar vid misstanke om att omsorgstagare inom äldreomsorg samt äldre personer som förvaltningens professioner kommer i kontakt med har ett riskbruk, skadligt bruk eller beroende av alkohol. Rutinen avser också att vara ett stöd gällande hur man upptäcker detta.

**Rutin för hantering av förfrågan gällande bemanning från extern assistansanordnare. Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS)** har tagits fram under 2023. Syftet med rutinen är att tydliggöra på vilket sätt omsorgsförvaltningen ska hantera de situationer när förfrågan från extern assistansanordnare inkommer till förvaltningen om att ta över ansvaret gällande bemanningen i ett assistansärende.

Rutinen förtydligar:

- Kommunens yttersta ansvar och basansvar enligt LSS.
- Arbetssätt.
- Underlag, dokumentation och avtal.
- Samverkan.
- Ekonomi SFB(Socialförsäkringsbalken).
- När SFB godkänns i efterhand.
- Sjuklöner.

## Översyn av vägledningar enligt Socialtjänstlagen 4 kap 1 §.

Under året har översyn av rätten tillsärskilt boende samt förebyggande insatser enligt socialtjänstlagen setts över på uppdrag av omsorgsnämnden. Vägledningen syftar till att ge handläggarna stöd om vad som bedöms vara skälig levnadsnivå, men ersätter inte den individuella bedömningen som görs i varje enskilt ärende

### Särskilt boende

Syftet med översynen var att säkerställa att vägledning och kriterier, när det gäller rätten till särskilt boende i Växjö kommun stämmer överens med lagstiftningen 4 kap 1 § socialtjänstlagen, rätten till bistånd och praxis. Analysen visar bland annat vikten av att handläggarna gör hembesök hos omsorgstagaren vid framställan om särskilt boende. Detta för att få ett bättre underlag och helhetsperspektiv när det gäller behovet av stöd och hjälp, men också viss revidering av kriterierna. Omsorgsnämnden har i februari 2024, tagit beslut om de nya kriterierna utifrån förslaget i rapporten.

### Förebyggande insatser

Uppdraget från omsorgsnämnden innebar att se över omsorgsnämndens vägledning gällande förebyggande stödinsatser som ges med beslut enligt socialtjänstlagen (SoL). I uppdraget ingick att lämna eventuella förslag till ändringar i vägledningen utifrån vad som framkommit i översynen som avgränsades till att omfatta insatserna dagverksamhet, avlösning och anhörigstöd i form av växelvis boende.

Översynen visade att omsorgstagare ofta får tillgång till **dagverksamhet** sent samtidigt som tidig tillgång är gynnsam för att öka livskvaliteten, avlösa anhörig, samt minska konsumtion av hemtjänst och vård. Det visade sig också att en stor andel av de som har **växelvård** har omfattande behov av stöd samtidigt som anhörig och/eller omsorgstagaren i många fall har svårt att ta emot hjälp och stöd. Vilket har lett till ansökan i sent skede. Tiden som man har någon av insatserna blir kort innan det är aktuellt med särskilt boende eller att personen avlider. Det framkom också att insatsen **avlösning** inte nyttjas fullt ut. Omsorgsnämnden har i februari 2024 fattat beslut om ändring till nya kriterier i syfte att förbättra möjligheterna till stöd och hjälp både till omsorgstagare och anhörig.

## **Fast omsorgskontakt**

Under 2023 infördes bestämmelser i socialtjänstlagen om att de som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Syftet är ökad trygghet, kontinuitet, samordning och individanpassning för de personer som har hemtjänst. Från och med 1 juli 2023 ställs krav på att den som är fast omsorgskontakt ska vara undersköterska.

I samband med införandet har omsorgsförvaltningen vidtagit följande åtgärder:

- Rutin för fast omsorgskontakt har tagits fram och fastställts.
- Vägledning har tagits fram.
- Uppdragsbeskrivning för fast omsorgskontakt har tagits fram och fastställts.
- Framtagandet av broschyr som har delats ut till samtliga omsorgstagare som har beviljad hemtjänst.
- Information till samtliga enheter inom hemvården innan genomförandet.

Under december 2023 har införandet av fast omsorgskontakt i hemvården följts upp. En formsenkät har skickats ut till ansvariga enhetschefer. Analysen visar att nästan samtliga omsorgstagare som har erbjudits fast omsorgskontakt har tackat ja till erbjudandet. Analysen visar också att merparten av de som har fasta omsorgskontakterna är utbildad till undersköterska. Merparten har också genomfört utbildning och fått uppdragsbeskrivning för att arbeta som fast omsorgskontakt.

Verksamhetschefer för privata hemvårdsutförare har besvarat samma enkät som de kommunala.

Resultatet mellan privata och kommunala är i stort sett jämförbara. Det som skiljer dem åt är att flera omsorgstagare har tackat nej till erbjudandet om fast omsorgskontakt inom privata utförare än kommunal verksamhet. Det har också förekommit svårigheter med att tillsätta fast omsorgskontakt med yrkestiteln undersköterska, då det har funnits önskemål från omsorgstagarna om att få av en särskilt utvald person.

## **Processutveckling**

Under 2023 har ett antal processutvecklingsarbeten med koppling till huvudprocessen *Stödja individer och främja ett tryggt och självständigt liv* startats upp och genomförts.

Ett förbättringsarbete avseende processen för hantering av assistansersättning från Försäkringskassan enligt socialförsäkringsbalken har genomförts och resulterat i en enhetlig och effektiv process med tydligt syfte. I plan för intern kontroll 2023 påvisade genomförda stickprovskontroller en följsamhet av processen med cirka 85% och resultat ses även på en ekonomisk nivå där påvisad saknad ersättning från Försäkringskassan har mer än halverats under perioden april 2022 - april 2023.

Processarbete har även genomförts med målet att fastställa ett standardiserat arbetssätt för att förebygga och minska ofrivillig ensamhet, ge relevant stöd och följa upp effekten av åtgärden. Ett förslag är framtaget som förväntas fastställas av processledningsgruppen under första kvartalet 2024.

Under året har även ett utvecklingsarbete pågått för att effektivisera hanteringen av sjuklöner enligt 9 § 2 lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Genomförd behovsanalys och nyttovärdering har påvisat att en effektivisering kan nås genom en förändrad ansökningsprocess. Vidare har startats upp ett arbete med att kartlägga övergångar inom LSS. Inom båda dessa områden pågår processutvecklingen och fortlöper även under första kvartalet 2024.

Vidare har metoden för vardagsrehab samt processen för att hantera överklagningar kartlagts och publicerats under året. Även processer för hantering av fakturor för tomhyror samt betalning av hyresfakturor vid andrahandsuthyrning har implementerats i verksamheten.

Inför sommaren 2023 genomfördes ett utvecklingsarbete avseende processen för anställning av sommarvikarier. Processen planeras att ses över inför sommarrekryteringen 2024.

Inom verksamhetsområdet särskilt boende för äldre har processen för att administrera in- och utflyttning på särskilt boende kartlagts och implementerats. Motsvarande arbete för korttidsverksamheten på Evelid har startats upp men pausats. Processutvecklingen på Evelid kommer att fortsätta under 2024.

Under hösten påbörjades även ett arbete med översyn av den redan befintliga processen för hantering av avvikelser och synpunkter. Arbetet har genomförts tillsammans med förvaltningen Arbete och Valfärd och förväntas beslutas av processledningsgruppen under första kvartalet 2024.

## 4.3 Sociala avvikelser och anmälningar enligt Lex Sarah

### Lex Sarah

Under 2023 har omsorgsnämnden gjort fyra anmälningar enligt Lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO): En anmälan avsåg brister i utförande av insatser enligt Socialtjänstlagen inom särskilt boende. Två anmälningar avser fysiskt våld. En anmälan handlar om risker som uppstod i samband med ett längre driftstopp av trygghetslarm.

Tre anmälningar enligt Lex Sarah till IVO har gjorts av privata utförare. En avser brister i kommunikation (särskilt boende), en avser misstänkt stöld (hemtjänst) och en avser fysiskt övergrepp (bostad med särskild service för barn och unga, LSS).

### Sociala avvikelser

Under 2023 rapporterades totalt 711 avvikelser avseende sociala insatser i avvikelsemodulen i verksamhetssystemet vilket är en ökning med 25 % jämfört med 2022. Under samma period rapporterades mer än 5000 avvikelser avseende vårdskador. Det är en andel som legat på samma nivå under de senaste åren.

Det skiljer sig stort åt mellan antalet rapporterade avvikelser från olika enheter allt från någon enstaka rapporterad avvikelse till som mest drygt 60 under året. Omsorg funktionsnedsättning står för 15 % av de sociala avvikelserna, övrigt delas jämnt mellan hemvård och särskilt boende.

De inkomna avvikelserna handlar om brister i utförande av insatser, tex att insatser inte utförts enligt planering eller har utförts på ett bristfälligt sätt samt brister i bemötande. Bland avvikelserna finns också en mängd avvikelser som avser fall och brister i läkemedelshantering som skulle ha rapporterats som vårdskada.

## 4.4 Projekt

### Avvikelser som källa till förbättring

Som en del i omställningsarbetet till en god och nära vård och omsorg startades under första kvartalet 2022 projektet "Avvikelser som källa till förbättring".

Syftet med projektet var att:

- Förstärka organisationens kultur av att se avvikelser och synpunkter som efterfrågade och en viktig del i verksamhetens förbättringsarbete
- Ge chefer i verksamheten kunskap om systematiskt analys- och förbättringsarbete och därigenom bidra till en riskmedvetenhet och ett ökat arbete med förebyggande åtgärder.

Under våren 2022 framtogs en enkät om hållbart säkerhetsengagemang (HSE) som gick ut till samtliga medarbetare i organisationen. Enkäten byggde på SKR:s förlaga men anpassades till omsorgsförvaltningens verksamhet. Efter enkätens genomförande sammanställdes resultatet på enhets- respektive verksamhetsområdesnivå och alla enheter gavs möjlighet att diskutera resultatet utifrån ett antal på förhand givna frågeställningar. Enkäten planeras ingå i linjeorganisationens arbete med uppföljning från och med år 2024.

En utbildningsfilm riktad till samtliga medarbetare och chefer i verksamheten togs fram under hösten 2022/våren 2023 och publicerades i utbildningsportalen i november 2023. Utbildningsfilmen har lagts in i årshjulet för årligen återkommande visning.

Utbildningsfilmen "Avvikelser och synpunkter – en källa till förbättring" är tänkt att användas i kombination med de diskussionskort om ämnet som projektet också tagit fram. Diskussionskorten vänder sig i första hand till omsorgsmedarbetare och avser att skapa förutsättningar för att ge underlag för samtal om avvikelser och synpunkter och hur dessa ska hanteras i verksamheten. Syftet är också att i förlängningen skapa förutsättningar för en kultur där avvikelser och synpunkter ses som en källa till förbättring och utveckling.

De delar som berör avvikelshanteringen i omsorgens handböcker har setts över av förvaltningens kvalitetsfunktioner. Framför allt har det sociala perspektivet av avvikelser och synpunkter lyfts fram på ett tydligare sätt jämfört med tidigare.

Under 2023 har omsorgsförvaltningen även tagit fram en ny broschyr för att lämna synpunkter på omsorgsförvaltningens verksamhet. Broschyren har spridits i verksamheten och är tänkt att lämnas till omsorgstagare och patienter. Broschyren ger den enskilde möjlighet att lämna synpunkter skriftligt i broschyren och skicka in denna gratis till Växjö kommun. Broschyren innehåller även en QR-kod som tar den som skannar koden till kommunens e-tjänst där det går att lämna synpunkter digitalt.

## Utvecklingsplan för systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete

Ett välfungerande systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete är en central del i omställningen mot en god och nära vård och omsorg, och bör utgöra en naturlig del i det dagliga arbetet som chef inom omsorgsförvaltningen. Som en del i omställningsarbetet startades under andra kvartalet 2022 därför projektet "Utvecklingsplan för systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete".

Syftet med projektet var att:

- Utveckla förutsättningar för chefer till att agera utifrån en analys av nuläget.
- Utveckla förutsättningar till systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete på enhetsnivå.

Hösten 2022 gjordes en översyn och revidering av modellen för kvalitetsråd, vilken implementerades i verksamheten våren därpå. Kvalitetsråd är ett forum för systematiskt kvalitetsarbete på alla enheter. Där träffas chefer och medarbetare regelbundet för att följa upp, analysera och ta beslut om förbättringar för att utveckla kvalitén i verksamheten och för dem vi är till för.

Sedan september 2023 har det pågått en utbildningssatsning för alla chefer i systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete. Utbildningssatsningen har gett cheferna både teoretisk kunskap och konkreta förbättringsverktyg att använda i utvecklingsarbeten på enheterna. Utbildningssatsningen avslutas i februari 2024, men arbetet kommer att fortsätta i ny tappning.

Samtliga enheter/verksamheter arbetar med utvecklingsarbeten. Nedan följer några exempel som får belysa det arbete som pågår inom hela förvaltningen.

### **Inom en hemvårdsgrupp har följande utvecklingsområde identifierats:**

Omsorgstagarnas möjlighet att påverka tiderna för insatserna och att de utförs på överenskommen tid. Detta har uppmärksammats genom: Brukarundersökningen som visar att det finns förbättringspotential gällande möjligheten att påverka sina tider för insatsernas utförande. Direkt återkoppling från omsorgstagare och observationer av personal visar på ett behov av förbättring.

Enhetens bedömning är att tryggheten och nöjdheten kan öka med kontinuerliga tider. Målet är: Att omsorgstagarnas får trygg och säker vård och omsorg på trygga tider med resultatet att de är nöjda med insatserna och medarbetarna som utför dem.

### **Inom en LSS-enhet har följande utvecklingsområde identifierats:**

Kommunikation med omsorgstagare med annat modersmål än svenska. Detta har uppmärksammats genom: Omsorgstagare med intellektuell funktionsnedsättning och svenska som andra språk – missförstånd sker. Målet är en effektivare kommunikation med färre missförstånd.

### **På myndighetsavdelningen har följande utvecklingsområden identifierats:**

Behov av lättlästa beslut. Detta har uppmärksammats genom: I besluten finns många juridiska termer och fackbegrepp. Dessa begrepp är korrekta men kan vara svåra att förstå. Det har kommit önskemål från intresseorganisationer att besluten ska bli mer lättlästa. Målet är: Att omsorgstagare och deras anhöriga ska få ta del av mer lättlästa beslut.

Utifrån dessa områden arbetar de olika enheterna med stöd av de verktyg som de fått genom utbildningen i systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete, och på så sätt nå målen.

# 5 Resultat och analys

## 5.1 Brukarundersökning äldreomsorg

### Särskilt boende

Brukarundersökningen inom särskilt boende hade 2023 en svarsfrekvens på 56,9 %, vilket är en högre svarsfrekvens jämfört med 2022 (53,6 %) och över motsvarande siffra för riket som helhet (45,3 %). Det är 11 % av omsorgstagarna som svarat på frågorna själv och resterande del har svarat tillsammans med någon annan som stöd (32 %) eller att någon annan har besvarat enkäten i omsorgstagarens ställe (57 %).

	Växjö 2022	Växjö 2023	Större stad 2023
Helhetssyn, %	79	81	77
Tillräckligt med tid, %	67	64	69
Hänsyn till åsikter och önskemål, %	76	73	77
Bemötande, %	94	90	91
Förtroende, %	84	84	81
Trygghet, %	85	89	86
Besväras ofta av ensamhet, %	27	19	19
Information om förändringar, %	48	40	44
Fick plats på det äldreboende man ville bo på, %	91	91	84
Matens smak, %	64	74	72
Måltidsmiljö, %	68	67	67
Sociala aktiviteter, %	58	60	58
Möjlighet att komma utomhus, %	49	57	56
Framföra synpunkter eller klagomål, %	47	39	44

Växjö kommun resultat för 2023 års brukarundersökning inom särskilt boende är överlag bra och en förbättring sedan 2022 syns på något mer än hälften av frågorna.

Omsorgstagarnas helhetssyn (graden av nöjdhet) inom särskilt boende i Växjö kommun har ökat två procentenheter jämför med 2022 års resultat och ligger nu på 81 %. Vid jämförelse med motsvarande genomsnitt för större stöd så ligger Växjö väl till. Nöjdheten är högre bland omsorgstagare på kommunala särskilda boenden (86 %), jämfört med privata särskilda boenden (71 %).

Ett av Växjös identifierade förbättringsområde inom särskilt boende handlar om att alla omsorgstagare inte vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter eller önskemål. Här har Växjös



resultat minskat från 47-39 % andel positiva svar jämfört med föregående år. Försämring med cirka åtta procentenheter ses för både kommunala och privata utförare. Ett annat förbättringsområde är att en relativt stor andel upplever att de inte får information i förväg om förändringar. Här har Växjös resultat minskat från 48-40 % andel positiva svar jämfört med föregående år. Störst försämring ses för de privata utförarna med minus 15 procentenheter och ett resultat på 33 % andel positiva svar. För kommunala särskilda boenden ligger årets resultat på 45 % andel positiva svar och en nedgång med tre procentenheter jämfört med föregående år.

Starka områden för Växjös del, likt tidigare år, är bemötande, förtroende för personalen och trygghet. För de två sistnämnda finns ett samband med helhetsbedömningen. Det område som verkar ha störst betydelse för helhetsbedömningen när det kommer till verksamhetsområdet särskilt boende är frågan om förtroende för personalen.

## Hemtjänst

Brukarundersökningen inom hemtjänsten hade 2023 en svarsfrekvens på knappt 59%, vilket är samma svarsfrekvens som 2022 och strax över motsvarande siffra för riket som helhet. Hälften av omsorgstagarna har svarat på frågorna själv och resterande del har svarat tillsammans med någon annan som stöd eller att någon annan har besvarat enkäten i omsorgstagarens ställe.

	Växjö 2022	Växjö 2023	Större stad 2023
Helhetssyn, %	86	88	84
Tillräckligt med tid, %	73	80	79
Hänsyn till åsikter och önskemål, %	82	85	83
Bemötande, %	95	96	95
Förtroende, %	85	90	87
Trygghet, %	84	87	84
Besväras ofta av ensamhet, %	16	11	12
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra/mycket bra, %	83	86	82
Information om förändringar, %	59	65	58
Kontakt med hemtjänstpersonalen, %	77	80	73
Möjlighet att påverka tider, %	45	55	52
Personalen kommer på avtalad tid, %	79	85	79
Svåra besvär av ångslan, oro eller ångest, %	9	6	6
Framföra synpunkter/klagomål, %	58	62	61
Beslut anpassat efter behov, %	68	74	71

Växjö kommuns resultat för 2023 års brukarundersökning är överlag på en god nivå och förbättring sedan 2022 syns inom majoriteten av frågorna. Växjö har också ett bra resultat jämfört med kommungruppen större stad.

Omsorgstagarnas helhetssyn inom hemtjänsten (graden av nöjdhet) har ökat ett par procentenheter jämfört med 2022 års resultat och ligger nu på 88 procent för Växjö kommun som helhet. Vid jämförelse med genomsnittet för större stad så ligger Växjö väl till. En minskning av nöjdheten kan ses för privata utförare. Sedan mätningen 2020 har de privata utförarnas resultat minskat med 9 procentenheter. De kommunala utförarna har tvärtom förbättrat sitt resultat och är tillbaka på samma nivåer som före pandemin.

Växjös förbättringsområden kan konstateras handla om att inte alla omsorgstagare vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål samt att en relativt stor andel upplever att de inte får information i förväg om förändringar. Även om resultatet har förbättrats inom dessa områden sedan 2022 så kvarstår dessa som de områden som har sämst resultat för Växjö kommun som helhet.

Frågan om ensamhet har en positiv utveckling där en lägre andel än 2022 (11 %) upplever att de besväras av ensamhet ofta eller då och då. En förbättring kan ses både för kommunala och privata verksamheter. Likt tidigare år är det en större andel kvinnor än män som besväras av ofrivillig ensamhet.

Starka områden i brukarundersökningen för Växjös del är, likt tidigare år, bemötande, förtroende för personalen och trygghet. För samtliga frågor finns ett samband med helhetsbedömningen. Det område som verkar ha störst betydelse för helhetsbedömningen när det kommer till verksamhetsområdet hemtjänst är frågan om förtroende för personalen.

## 5.2 Brukarundersökning omsorg funktionsnedsättning

Brukarundersökningen inom omsorg funktionsnedsättning gjordes 2023 inom boendeformerna gruppbo- stad, servicebostad, boendestöd och personlig assistans. Svarsfrekvensen för gruppbo- stad var på 60 % och servicebostad på 75 %, vilket är en högre svarsfrekvens jämfört med föregå- ende mätning som gjordes 2021. Boendestöd och personlig assistans hade en svarsfrekvens på cirka 30 %. Resultat och analys presenteras därför enbart för gruppbo- stad och servicebostad.

**Tabell 2. Resultat brukarundersökning LSS**

Gruppbo- stad	Växjö 2021	Växjö 2023	Större stad 2023
OT får bestämma om saker som är viktiga, %	78	88	81
OT får alltid den hjälp hen vill ha, %	84	89	84
Personalen bryr sig om OT, %	88	92	86
All personal pratar så OT förstår, %	81	74	73
All personal förstår OT, %	79	81	74
OT känner sig trygg med all personal, %	79	85	82
OT är aldrig rädd för något, %	70	77	69
OT vet vem hen ska prata med om något är dåligt, %	85	95	88
OT trivs hemma, %	83	83	85

Servicebostad	Växjö 2021	Växjö 2023	Större stad 2023
OT får bestämma om saker som är viktiga, %	76	90	87
OT får alltid den hjälp hen vill ha, %	80	88	81
Personalen bryr sig om OT, %	86	84	84
All personal pratar så OT förstår, %	76	71	67
All personal förstår OT, %	75	78	70
OT känner sig trygg med all personal, %	60	78	74
OT är aldrig rädd för något, %	75	69	66
OT vet vem hen ska prata med om något är dåligt, %	90	94	85
OT trivs hemma, %	85	82	78

Växjö kommuns resultat för 2023 års brukarundersökning inom gruppbo- stad och servicebostad är överlag på en god nivå och en förbättring sedan 2021 när förra mätningen gjordes syns inom majoriteten av frågorna. Växjö har också bra resultat jämfört med kommungruppen större stad.

Växjös förbättringsområden både inom gruppbo- stad och servicebostad är att personalen inte pratar så omsorgstagarna förstår samt att omsorgstagarna upplever att de är rädda för något hemma. Upplevelsen av att personalen inte pratar så omsorgstagarna förstår har minskat sedan förra mätningen 2021 men i jämförelse med större stad ligger Växjö något högre. Frågan om om- sorgstagarna är rädda för något hemma visar på ett bättre resultat sedan förra mätningen och

Växjö ligger bättre till i jämförelse med större stad. I fritextsvaren får vi fram att det ofta handlar om rädsla för åska, blixtrar, mörker och brand.

Starka områden för gruppbofastad är att omsorgstagarna vet vem de ska vända sig till om något är dåligt samt att omsorgstagarna upplever att personalen bryr sig om dem. Resultatet för båda dessa frågor har förbättrats sedan förra mätningen och Växjö ligger också bättre till i jämförelse med kommungruppen större stad. För servicebofastad är frågan om att omsorgstagarna vet vem de ska vända sig till om något dåligt händer också en styrka där man förbättrat sitt resultat jämfört med 2021. En annan styrka inom servicebofastad är att en stor andel (90%) upplever att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga, vilket är en stor förbättring sedan förra mätningen.

## 5.3 Hemtjänstindex

### Bakgrund och resultat hemtjänstindex

Hemtjänstindex är ett initiativ från SPF Seniorerna och genomförs med stöd från Allmänna arvsfonden. Hemtjänstindex mäter hemtjänstens kvalitet i Sveriges alla kommuner. Syftet är att skapa en positiv utvecklingspiral för hemtjänsten i Sverige, genom att kommunerna får ett nytt pedagogiskt verktyg för att utveckla och stärka kvaliteten inom hemtjänsten.

Hemtjänstindex baseras på befintliga nyckeltal och befintliga data. De datakällor som ligger till grund för Hemtjänstindex är följande:

- Socialstyrelsens Nationella brukarundersökning, 2023
- Socialstyrelsens Enhetsundersökning, 2023
- Socialstyrelsens kommunenkät äldreomsorg, 2023
- Senior Alert (förebyggande insatser), 2022/2023
- Kolada (Personalkontinuitet), 2022/2023
- Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa, 2023
- Kommunernas webbplatser, 2023

### Resultat Växjö kommun

Växjös totala hemtjänstindex för 2023 är 79,5, vilket placerar Växjö på plats 2 av landets 290 kommuner, vilket står att jämföra med 2022 års placering på plats 131.

Hemtjänstindexet består av fyra olika delindex (resultat per delindex inom parentes):

- Information (15)
- Biståndshandläggning (16)
- Utförande (69), och
- Utveckling/kvalitet (41)

Av dessa fyra olika delar har Växjö sitt bästa resultat inom området Information där Växjö placerar sig på plats 15 av 290 kommuner.

Varje delindex består i sin tur av ett antal olika kvalitetsområden. Olika kvalitetsområden är av olika stor vikt för det sammantagna hemtjänstindexet. Vid framtagandet av hemtjänstindex har representanter från målgruppen seniorer fått klara vilka kvalitetsområden som de anser är de viktigaste för att de ska uppleva en hemtjänst av god kvalitet. Varje kvalitetsområde består sedan av ett eller flera indikatorer/nyckeltal.

Några exempel på Växjö's främsta förbättringsområden som är högst viktade av seniorerna och som därmed ger störst utslag på det totala indexet är följande:

- Omsorgstagarnas upplevelse av att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete (Resultat Socialstyrelsens brukarundersökning)
- Omsorgstagarnas upplevelse av att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer (Resultat Socialstyrelsens brukarundersökning)
- Omsorgstagarnas upplevelse av att få information i förväg om tillfälliga förändringar? (Resultat Socialstyrelsens brukarundersökning)
- Det saknas en policy kring flexibilitet (för den äldre) inom ramen för biståndsbeslutet.

Dessa kallas för prioriterade kvalitetsområden och utifrån ovanstående resonemang skulle ett förbättrat resultat inom dessa områden ge Växjö kommun ett än bättre hemtjänstindex framöver.

Växjö's främsta styrkor inom de av seniorerna högst viktade kvalitetsområdena är följande:

- Omsorgstagarnas upplevelse av att de har förtroende för personalen (Resultat Socialstyrelsens brukarundersökning)
- Att kommunen erbjuder och informerar om förenklad biståndsbedömning på sin webbplats.
- Att Växjö har en lägre personalkontinuitet i förhållande till genomsnittet för riket

Dessa styrkor är därmed, enligt hemtjänstindex, viktiga att bibehålla för att fortsätta erbjuda en hemtjänst av god kvalitet.

## 5.4 Kontinuitet

Uppföljning av kontinuiteten görs enligt rutin och checklista på såväl förvaltnings-, verksamhetsområdes som enhetsnivå. Den genomsnittliga kontinuiteten för de kommunala utförarna för hela 2023 är 13 medarbetare per omsorgstagare och tvåveckorsperiod. Vilket är ett bättre resultat än snittet för jämförelsegruppen större stad som är 15 medarbetare. Arbetet fortgår under 2024 för att nå målet om att en omsorgstagare ska ha besök av maximalt elva medarbetare under en tvåveckorsperiod. Under 2023 har tre enheter nått målet, sett till genomsnittlig personalkontinuitet under tre månader. De nya reglerna för arbetstid och dygnsvila har försvårat ambitionen att minska personalkontinuiteten, men det systematiska arbetet fortlöper under 2024.

## 5.5 Omsorgsförvaltningens internrevision

Under 2023 har omsorgsförvaltningen arbetat fram en ny modell för uppföljning innebarande en internrevision av verksamhetsområdena hemvård, särskilt boende och omsorg funktions-nedsättning. Internrevisionen består av dels en enkätundersökning, dels en fördjupande intervju.

Internrevisionen är en del av förvaltningens egenkontroller av verksamheten, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem (SOSFS 2011:9) för systematiskt kvalitetsarbete.

Resultatet av internrevisionen tas upp i uppföljningsdialogen med omsorgschef. Omsorgschefen ansvarar för att respektive enhet tar fram handlingsplan/er i verksamhetsplanen i Stratsys utifrån resultatet av egenkontrollen. Möjlighet finns för omsorgschef att bjuda in verksamhetskontroller/SAS/MAS/MAR för dialog om avgränsade områden där enheten behöver stöd för utveckling.

Under våren 2023 har den nya modellen för internrevision testats på sex olika pilotenheter, två inom respektive verksamhetsområde. Pilotenheternas synpunkter har sedan tagits hänsyn till i vidareutvecklingen av internrevisionen som fastställdes av ledningsgruppen i oktober 2023.

## 5.6 Egenkontroll social dokumentation

Nytt för 2023 är att varje enhetschef inom hemvård, särskilt boende och LSS-verksamheter ska genomföra en årlig egenkontroll av enhetens sociala dokumentation. Med social dokumentation avses genomförandeplaner samt social journal.

Frågorna i egenkontrollen utgår från Socialstyrelsens vägledning och egenkontrollen syftar till att kvalitetssäkra omsorgsförvaltningens sociala dokumentation.

Genom att analysera resultatet av granskningen finner enhetschefen delar i dokumentationen som fungerar väl samt delar där det finns behov av förbättringar. Utifrån resultatet av egenkontrollen har enhetschefen tagit fram en handlingsplan att arbeta med på den egna enheten.

## 5.7 Utevistelsemätning

Mätning av utevistelse görs årligen i både kommunala och privata särskilda boenden för äldre. Syftet med mätningen är att säkra erbjudande om minst två utevistelser per vecka, då omsorgsnämnden i Växjö kommun har beslutat att det är gränsen för skälig levnadsnivå. Målet med mätningen är också att främja en aktiv ålderdom och för att motverka fysisk och psykisk ohälsa.

Mätningen genomfördes under en specifik vecka i mars 2023. Enhetscheferna visste inte på förhand om att mätningen skulle göras för den aktuella veckan, utan ombads ta fram och rapportera in sin statistik retroaktivt.

Samtliga privata (fem stycken) och kommunala särskilda boendena (19 enheter/avdelningar), har deltagit i mätningen 2023, vilket innebär att samtliga enheter har fungerande rutiner för planering och uppföljning av utevistelser.

Det samlade resultatet för minst två erbjudna utevistelser i kommunalt och privat särskilt boende är 79 %, vilket är en minskning med sex procentenheter från 2022 års mätning. Motsvarande resultat för enbart de kommunala boendena är 73 %, vilket är en minskning med nio procentenheter jämfört med föregående år. För de privata boendena har det samlade resultatet för erbjudna utevistelser ökat från 95 % till 100 % jämfört med 2022.

Drygt hälften av enheterna (13 av 22) har erbjudit minst 90 % av omsorgstagarna två utevistelser under mätperioden och har därmed ett godkänt resultat. Detta avser åtta kommunala enheter och fem privata boenden. Fyra kommunala enheter har under mätperioden erbjudit maximalt 50% av omsorgstagarna två utevistelser per vecka, vilket drar ner det totala resultatet.

Den vanligaste formen av utevistelse är enligt resultatet i mätningen promenader.

**Tabell 3. Resultat utevistelsemätning**

Boende	Erbjudna 2 utevistelse/vecka 2022	Erbjudna 2 utevistelser/vecka 2023
Särskilt boende kommun	82 %	73 %
Särskilt boende privat	95 %	100 %
<b>Samlad total:</b>	<b>85 %</b>	<b>79 %</b>

## 6 Utvecklingsområden för kommande år

- Avvikelsehantering och fortsatt arbete med att kvalitetssäkra och följa upp vidtagna åtgärder på systemnivå.
- Fast omsorgskontakt, fortsatt utveckling inom hemvården samt införande i särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning.
- Fortsatt utveckling och utvärdering av nätverksträffar för dokumentationsombud.
- Uppföljning på aggregerad nivå av enhetschefernas egenkontroll av social dokumentation.
- Översyn av ombudsrollerna som finns inom omsorgsförvaltningen.
- Fortsatt utveckling av social handbok samt kvalitetshandbok.
- Förbättrat erbjudande om utevistelser inom kommunalt särskilt boende, eftersom resultatet av utevistelsemätningen visade en minskning med 9 procentenheter i förhållande till 2022 års mätning.
- Myndighetsavdelningen kommer fortsätta sitt arbete med värdegrunden, bland annat utifrån vad som kommit fram under 2023 års värdegrundsarbete samt vad som framkommit i arbetet med aprilblomman.
- Under året har även ett utvecklingsarbete pågått för att effektivisera hanteringen av sjuklöner enligt 9 § 2 lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Ett arbete som kommer att fortsätta under 2024.