



Skurup 2017-03-16

# Kvalitetsredovisning Individ- och omsorgsförvaltningen 2016

## Syfte

Syftet med denna kvalitetsredovisning är att på ett kort och sammanfattande vis redovisa stora delar av det kvalitetsarbete som genomförts inom Individ och omsorgsförvaltningen under 2016. För de som önskar att fördjupa sig finns tillgång till flera av undersökningarna finns under Omsorg och hjälp/Kvalitet och resultat på [www.skurup.se](http://www.skurup.se) och i 2016 års verksamhetsberättelser.

## Internkontroll och tillsyn

Under rubrik internkontroll respektive tillsyn redovisas arbetssätt, insatser och åtgärder som syftar till att kontrollera, följa upp och säkerställa kvaliteten inom Individ- och omsorgsförvaltningens verksamheter. Insatserna som beskrivs utförs främst av intern personal men även extern tillsyn omnämns.

## Intern uppföljning

### Intern kontroll

Den interna kontrollen 2016 omfattade kontroll av Följsamhet mot rutin för samtycker och privata medel FuSS. Vidare går att läsa i 2016 års resultat av intern kontroll.

## Extern uppföljning

### Kvalitetsuppföljning

För fjärde gången genomförde Socialstyrelsen en nationell enkätundersökning, *Äldres uppfattning om äldreomsorgen*, för samtliga vårdtagare inom hemtjänst och i särskilt boende. Äldres uppfattning om äldreomsorgen, visar vad de äldre själva tycker om sin hemtjänst och sitt äldreboende. Det kan konstateras att Skurups resultat är överlag goda i jämförelse med rikets snitt. Bilaga 1.

### Extern granskning

Ernst & Young (EY) gjorde på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Skurups kommun en revision kring hanteringen av granskning av kompletterande beslutanderätt inom myndighetsnämnden för individ- och familjeomsorg. EY konstaterar att delegationsordningens formulering överensstämmer med vad som följer direkt av lag. Vidare rekommenderas myndighetsnämnden för individ- och familjeomsorg att justera/ändra sin delegationsordning i syfte att förtydliga vad som gäller vid kompletterande beslutanderätt. Vidare går att läsa i granskningsrapporten från oktober 2016.

Konsultföretaget Capire har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Skurups kommun i samverkan med revisorerna i Region Skåne tilldelats uppdraget att granska utskrivningsklara patienter. I granskningen har det framkommit att Skurups kommun arbetar på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt utifrån sitt ansvar för utskrivningsklara patienter. Vidare går att läsa i granskningsrapporten från mars 2016.

## Brukarinflytande

Vårdtagarens/Brukarens möjlighet att påverka verksamhetens arbete ges dagligen i en ständigt pågående process via exempelvis möten med personal i verksamheterna. En mer organiserad form av brukarinflytande som syftar till att ta tillvara synpunkter och förbättringsförslag är husråd som genomförs kontinuerligt vid trygghetsboendet Gladan och Tryggve.

För att uppnå ökad förståelse mellan köks- och vårdpersonal samt höja kompetensen hos vårdpersonalen hålls kostombudsmöten kontinuerligt. Målet är att förbygga risk för undernäring.

Pensionärs- och tillgänglighetsrådet är två organ som används som referensgrupper vid framtagande av övergripande dokument och planer samt vid större förändringsarbete.

Brugarrevision avseende psykisk hälsa planerar man att genomföras under 2017 i Skurup och övriga kommuner inom SÖSK<sup>1</sup>. Brugarrevisionen genomförs av BISAM i SÖSK.

## Övrig uppföljning

### Myndighetsutövning

Uppföljning av beviljade insatser sker för att säkerställa att brukaren eller klienten får de insatser som beviljats. Biståndshandläggarna inom äldreomsorgen följer kontinuerligt upp alla beviljade insatser och det sker genom hembesök eller telefonsamtal.

Även inom FuSS, socialpsykiatri och IFO<sup>2</sup> följs alla beviljade insatser upp liksom inom äldreomsorgen styr ofta brukarens behov hur ofta uppföljningen sker.

### Läkemedelshantering

Kommunen ansvarar för ett läkemedelsförråd för akutsatta läkemedel för personer som har hemsjukvård medan Region Skåne har kostnadsansvar för läkemedlen. Region Skåne utför årligen en enkätundersökning kring hanteringen av läkemedel.

### Tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Våren 2016 genomförde IVO granskning av arbetet med ärenden där våld i nära relationer (VINR) förekom. IVO fann inga skäl att kritisera Skurups kommuns arbete med våldsutsatta personer och barn som bevittnat våld. Underlag som IVO grundat sitt ställningstagande avser nämndens handlingsplan, yrkesgemensam handbok, nämndens rutiner, intervjuer med handläggare och chefer samt aktgranskning. Vidare går att läsa i granskningsrapporten från 160705.

I september 2015 genomförde IVO en granskning av familjehemsvården i Skurups kommun. I januari 2016 redovisades IVO's krav på åtgärder och förbättringar. IVO redovisade också områden där Skurups kommun uppfyllde lagstiftningens krav. Vidare går att läsa i granskningsrapporten från 160511.

### Synpunkter och klagomål

På [www.skurup.se](http://www.skurup.se) kan medborgare framföra synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål kan också lämnas via synpunktsblankett, mail eller per telefon. Under 2016 har två stycken synpunkter och klagomål lämnats som på något sätt berör Individ- och omsorgsförvaltningens verksamhet. Utöver dessa har det inkommit fem synpunkter och klagomål avseende färdtjänst. Kommunen utreder och

---

<sup>1</sup> Syd östra Skånes kommuner, Ystad, Simrishamn, Tomelilla, Sjöbo och Skurup.

<sup>2</sup> IFO, Individ- och familjeomsorg

vidtar åtgärder utifrån synpunktens karaktär och allvarlighetsgrad. Utöver ovan nämnda synpunkter hanterar och utreder Skånetrafiken inkomna synpunkter gällande färdtjänst som delges kommunen i form av statistik.

## Nationella kvalitetsregister

### Senior alert, Svenska palliativregistret och BPSD-registret<sup>2</sup>

Inom ramen för sammanhållen vård och omsorg om de mest sjuka äldre började Individ- och omsorgsförvaltningen att registrera i de nationella kvalitetsregistren Senior alert, Svenska palliativregistret och BPSD. Arbetet med detta har fortsatt under 2016. Dock kan det konstateras att det finns behov av vissa förbättringsåtgärder. I Senior alert registreras riskbedömningar, vidtagna åtgärder och resultat inom områden fall, undernäring, trycksår och munhälsa. Målet är att kunna förebygga skador inom ovanstående områden.

I Svenska palliativregistret registreras och följs uppgifter upp om omvårdnad i livets slutskede.

BPSD-registrets syfte är att minska lidandet och öka livskvalitén för personen med demenssjukdom. Observation görs med hjälp av en skattningsskala. Efter skattningen genomförs en analys av eventuella orsaker med hjälp av en checklista och en vårdplan utformas.

## Övrigt

Förvaltningen har under året fortsatt att arbeta enligt ”Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet” som bygger på *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Under året har processkartläggning fortsatt.

Individ- och omsorgsförvaltningen har upphandlat digitalt avvikelssystem som under hösten implementerades i förvaltningens samtliga verksamheter.

Det är av vikt att individ- och omsorgsförvaltningen får veta vad enskilda tycker om vår service och de tjänster som utförs. Under hösten 2016 påbörjades förberedande arbete med införandet av digitalt system för synpunkter och klagomålshantering.

---

<sup>2</sup> BPSD, Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens

# Äldres uppfattning om äldreomsorgen 2016 och 2015 inom parentes

## Särskilt boende och hemtjänst

	Särskilt boende		Hemtjänst	
Totalt antal svarande :	40	40371	139	94714
Total andel % svarande :	48	56	68	65

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2016/2016-10-2>

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Särskilt boende (säbo)		Hemtjänst	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>1. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?</b>				
Ja	97 (87)	88 (88)	-	-
Nej	3 (13)	12 (12)	-	-
			-	-
<b>Totalt</b>	100		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?</b>				
Ja	84 (75)	75 (74)	-	-
Delvis	14 (18)	22 (23)	-	-
Nej	3 (8)	3 (3)	-	-
<b>Totalt</b>	101		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?</b>				
Ja	81 (75)	65 (65)	-	-
Delvis	19 (18)	29 (29)	-	-
Nej	0 (8)	6 (6)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?</b>				
Ja	80 (84)	67 (67)	-	-
Delvis	17 (16)	27 (26)	-	-
Nej	3 (0)	6 (6)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>5. Hur brukar maten smaka?</b>				
Mycket bra/Ganska bra	81 (85)	76 (76)	-	-
Varken bra eller dåligt	16 (12)	17 (17)	-	-
Ganska dåligt/Mycket dåligt	3 (4)	8 (8)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?</b>				
Ja, alltid/Oftast	83 (75)	70 (69)	-	-
Ibland	14 (19)	20 (21)	-	-
Sällan/Nej, aldrig	3 (6)	10 (10)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>7. Brukar personalen komma på avtalad tid?</b>				
Ja, alltid/Oftast	-	-	91 (87)	86 (86)
Ibland	-	-	5 (6)	10 (9)
Sällan/Nej, aldrig	-	-	4 (7)	5 (5)
Totalt	-		100	

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>8. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende alt. som kommer hem till dig?</b>				
Ja, för alla/Flertalet i personalen	97 (92)	87 (87)	93 (90)	91 (91)
Ja, för några i personalen	3 (8)	13 (12)	6 (9)	9 (8)
Nej, inte för någon i personalen	0 (0)	1 (1)	1 (1)	0 (1)
Totalt	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>9. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?</b>				
Ja, alltid/Oftast	82 (83)	73 (72)	87 (77)	82 (82)
Ibland	13 (10)	17 (17)	7 (12)	10 (10)
Sällan/Nej, aldrig	5 (8)	10 (10)	6 (10)	8 (8)
Totalt	100		99	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?</b>				
Ja, alltid/Oftast	68 (75)	49 (49)	61 (58)	69 (69)
Ibland	24 (14)	20 (20)	16 (12)	13 (13)
Sällan/Nej, aldrig	9 (11)	31 (30)	23 (29)	18 (18)
Totalt	101		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>11. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?</b>				
Ja, alltid/Oftast	83 (78)	61 (60)	67 (59)	61 (61)
Ibland	11 (16)	19 (19)	17 (20)	17 (17)
Sällan/Nej, aldrig	6 (6)	20 (21)	15 (20)	22 (22)
Totalt	100		99	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>12. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?</b>				
Ja, alltid/Oftast	100 (94)	94 (94)	97 (94)	97 (97)
Ibland	0 (6)	5 (5)	3 (5)	2 (2)
Sällan/Nej, aldrig	0 (0)	1 (1)	0 (2)	1 (1)
<b>Totalt</b>	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>13. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?</b>				
Ja, alltid/Oftast	97 (94)	80 (79)	87 (86)	87 (87)
Ibland	3 (4)	14 (15)	9 (9)	10 (9)
Sällan/Nej, aldrig	0 (4)	6 (6)	5 (6)	4 (4)
<b>Totalt</b>	100		101	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>14. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet alt. på hemtjänsten?</b>				
Ja	48 (55)	47 (45)	53 (63)	63 (62)
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	30 (22)	29 (29)	24 (24)	22 (22)
Nej	23 (24)	25 (26)	23 (13)	15 (16)
<b>Totalt</b>	101		100	



	Skurup		Riket	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende? Alt. Att bo hemma med stöd från hemtjänsten?</b>				
Mycket tryggt/Ganska tryggt	97 (94)	89 (89)	91 (90)	85 (86)
Varken tryggt eller otryggt	3 (4)	8 (8)	6 (6)	11 (10)
Ganska otryggt/Mycket otryggt	0 (2)	4 (4)	3 (4)	4 (4)
<b>Totalt</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	

	Skurup		Riket	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>16. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?</b>				
Mycket nöjd/Ganska nöjd	81 (73)	63 (63)	-	-
Varken nöjd eller missnöjd	16 (10)	25 (25)	-	-
Ganska missnöjd/Mycket missnöjd	3 (17)	12 (12)	-	-
<b>Totalt</b>	<b>100</b>		<b>-</b>	<b>-</b>

	Skurup		Riket	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
<b>17. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?</b>				
Mycket bra/Ganska bra	75 (70)	58 (58)	-	-
Varken bra eller dåligt	14 (11)	15 (15)	-	-
Ganska dåligt/Mycket dåligt	11 (19)	27 (26)	-	-
<b>Totalt</b>	<b>100</b>		<b>-</b>	<b>-</b>

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?</b>				
Mycket lätt/Ganska lätt	82 (85)	77 (77)	-	-
Varken lätt eller svårt	13 (4)	15 (15)	-	-
Ganska svårt/Mycket svårt	5 (11)	8 (8)	-	-
<b>Totalt</b>	100			

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov? Alt. Med hemtjänstpersonal vid behov?</b>				
Mycket lätt/Ganska lätt	100 (94)	85 (84)	81 (81)	78 (79)
Varken lätt eller svårt	0 (6)	11 (11)	12 (12)	13 (13)
Ganska svårt/Mycket svårt	0 (0)	5 (4)	7 (7)	9 (8)
<b>Totalt</b>	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
<b>20. Händer det att du besväras av ensamhet?</b>				
Nej	49 (38)	34 (34)	49 (46)	46 (45)
Ja, då och då	40 (50)	48 (48)	36 (36)	41 (41)
Ja, ofta	11 (13)	18 (18)	15 (18)	14 (14)
<b>Totalt</b>	100		100	

21. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? Alt. Med den hemtjänst du har?	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
Mycket nöjd/Ganska nöjd	95 (92)	83 (82)	93 (93)	89 (89)
Varken nöjd eller missnöjd	3 (4)	12 (13)	3 (3)	8 (8)
Ganska missnöjd/Mycket missnöjd	3 (4)	5 (5)	4 (4)	3 (3)
<b>Totalt</b>	101		100	100

I tjänsten

Rickard Pettersson  
Förvaltningschef

Anna Palmgren  
Biträdande förvaltningschef

Anna-Lena Fällman  
Medicinskt ansvarig sjuksköterska