



Skurup 2018-01-22

Dnr Ks 2018.40

Kvalitetsredovisning Individ- och omsorgsförvaltningen 2017

Syfte

Individ- och omsorgsförvaltningen har sedan 2015 ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Syftet med ledningssystemet är att systematiskt och fortlöpande arbeta med att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet genom att:

- Planera
- Leda
- Kontrollera
- Följa upp
- Utvärdera
- Förbättra verksamheten

Till stöd för det systematiska arbetet finns ett flertal processer kartlagda och beskrivna i processkartor, där olika aktiviteter är identifierade och deras inbördes ordning är fastställd. Verksamhetens processer är indelade i tre kategorier: ledningsprocesser, verksamhetens huvudprocesser och stödprocesser. En del av det systematiska kvalitetsarbetet är att redovisa de uppföljningar som är genomförda under verksamhetsåret.

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 2017. För de som önskar att fördjupa sig finns tillgång till flera av undersökningarna på kommunens hemsida www.skurup.se under Omsorg och hjälp/Kvalitet och resultat samt i 2017 års verksamhetsberättelser.

Internkontroll och tillsyn

Under rubrik internkontroll respektive tillsyn redovisas arbetssätt, insatser och åtgärder som syftar till att kontrollera, följa upp och säkerställa kvalitén 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 2017 omfattade genomförda kontroller av legitimation som hälso- och sjukvårdspersonal innan anställning samt kontroll av följsamhet mot rutin gällande försäkran om rapporteringsskyldighet och avvikelserapportering inom vård- och omsorg.

Vid anställning av legitimerad personal finns rutindokument för hur kontroll av giltig legitimation ska genomföras. Kontrollen görs genom att ställa kontrollfrågor till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg. Resultatet av kontrollen dokumenteras på särskild blankett som förvaras i respektive persons personalakt. Internkontrollen visar dock att följsamheten till gällande rutin inte är helt tillfredsställande. Vidare går att läsa i 2017 års resultat av intern kontroll.

Internkontroll 2017 omfattade också kontroll av Försäkran om rapporteringsskyldighet och avvikelserapportering inom vård och omsorg. Resultatet av stickprovskontroll avseende avvikelse, synpunkt- och klagomålshantering som genomförts i enlighet med internkontroll 2017 visar på att den årliga informationen och försäkran följs i enlighet med gällande rutiner. All tjänstgörande personal hade skrivit under försäkran. Vidare går att läsa i 2017 års resultat av intern kontroll.

Extern uppföljning

Kvalitetsuppföljning

Även i år genomförde Socialstyrelsen en nationell enkätundersökning, *Äldres uppfattning om äldreomsorgen*. Enkäten skickades ut till 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 AB har på uppdrag av Skurups kommuns revisorer granskat myndighetsnämnd för individ och familjeomsorg avseende styrning och säkerställande av effektivitet i hemtjänsten. Resultatet av granskningen förväntas delges kommunen under 2018.

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 kommunens trygghetsboenden samt kommunens särskilda boenden.

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.

I samarbete med kommunerna i sydöstra Skåne genomfördes en brukarrevision under hösten 2017 avseende boendestöd för personer med psykisk ohälsa. Resultatet sammanställs och presenteras under 2018.

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 IFO² följs alla beviljade insatser upp liksom inom äldreomsorgen styr ofta brukarens behov hur ofta uppföljningen sker.

² IFO, Individ- och familjeomsorg

Läkemedelshantering

Kommunen ansvarar för ett läkemedelsförråd för akutinsatta läkemedel för personer som har hemsjukvård medan Region Skåne har kostnadsansvar för läkemedlen. Medicinskt ansvarig sjuksköterska har genomfört verksamhetsuppföljning kring hantering av läkemedel. Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar på att rutinen för läkemedels- och närförråd följs. Vidare går att läsa i rapporten verksamhetsuppföljning av efterlevande av rutin för läkemedels- och närförråd i Skurups kommun 2017.

Samtycke

Inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården är uppgifter om enskildas förhållanden skyddade av bestämmelser av tystandsplikt och sekretess. Skurups kommun har sedan flera år en framtagen rutin gällande inhämtande av samtycke i särskilt- och ordinärt boende samt gruppboende LSS. Medicinskt ansvarig sjuksköterska har genomfört verksamhetsuppföljning gällande följsamhet mot gällande rutin. Av undersökningen framgår att 74% av dom granskade patientjournalerna har dokumenterat samtycke. Resultatet utgör en förbättring i förhållande till föregående års granskning då motsvarande resultatet var 71%. Vidare går att läsa i rapporten verksamhetsuppföljning av samtycke 2017.

Basalhygien

Basala hygienrutiner är grunden för en god hygienisk standard i allt vårdarbete. Att hindra vårdrelaterade infektioner är en viktig del i patientsäkerhetsarbetet. Skurups kommun har sedan flera år en framtagen rutin gällande basalhygien. Medicinskt ansvarig sjuksköterska har genomfört verksamhetsuppföljning gällande följsamhet mot gällande rutin. I årets undersökning har det skett en förbättring i samtliga kontrollmoment. Förbättringen varierar mellan 1 och 35 procentenheter. Vidare går att läsa i rapporten verksamhetsuppföljning av följsamhet mot rutin för basalhygien 2017.

Tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Inspektionen för vård och omsorg har under 2017 inte genomfört någon granskning i Skurups kommuns verksamheter inom Individ- och omsorgsförvaltningen.

Synpunkter och klagomål

På www.skurup.se under ”tyck till om omsorg och stöd” kan medborgare framföra synpunkter och klagomål. Sedan 2017-07-01 har förvaltningen särskilt digitalt system för hantering av synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål kan också lämnas via synpunktsblankett, mail eller per telefon. Under 2017 har elva stycken synpunkter och klagomål lämnats som på något sätt berör Individ- och omsorgsförvaltningens verksamhet. Utöver dessa har det inkommit elva synpunkter och klagomål avseende färdtjänst. Kommunen utreder och 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-registret¹

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 2017. Dock kan det konstateras att det finns behov av vissa förbättringsåtgärder.

I Senior alert registreras riskbedömningar, vidtagna åtgärder och resultat inom områden fallrisk, trycksår, nutrition, munhälsa, blåsdysfunktion och rehabilitering. Målet är att kunna förebygga skador inom ovanstående områden.

¹ BPSD, Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens

Riskbedömningen genomförs på personer boende på kommunens särskilda boende.

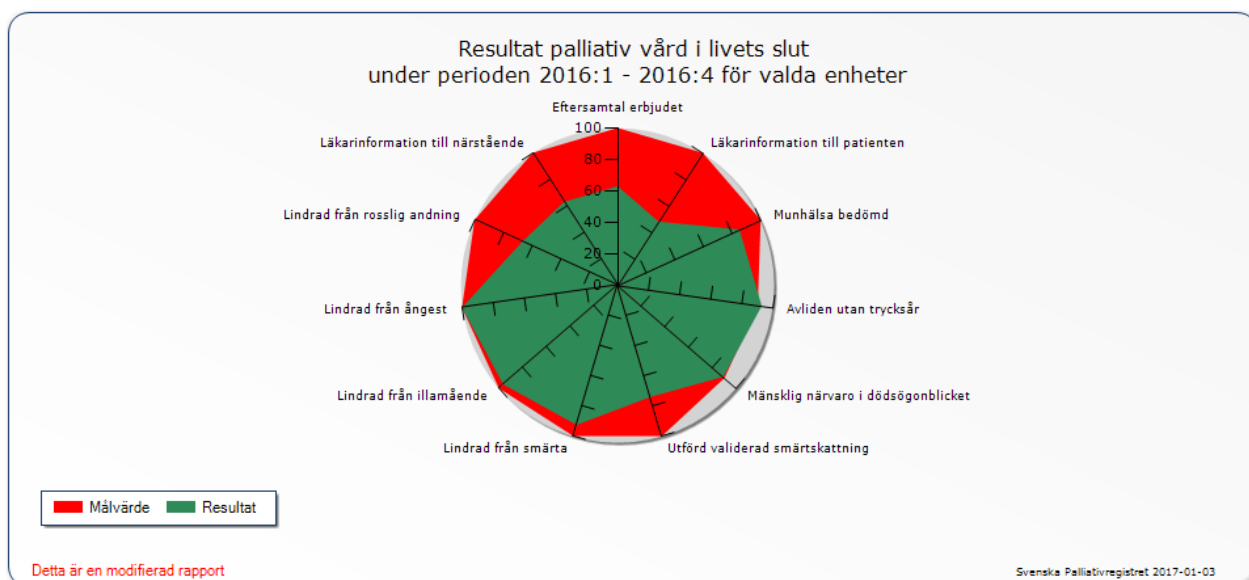
Under 2016 genomfördes riskbedömning på 1 person.

Under 2017 genomförde riskbedömning på 33 personer enligt följande:

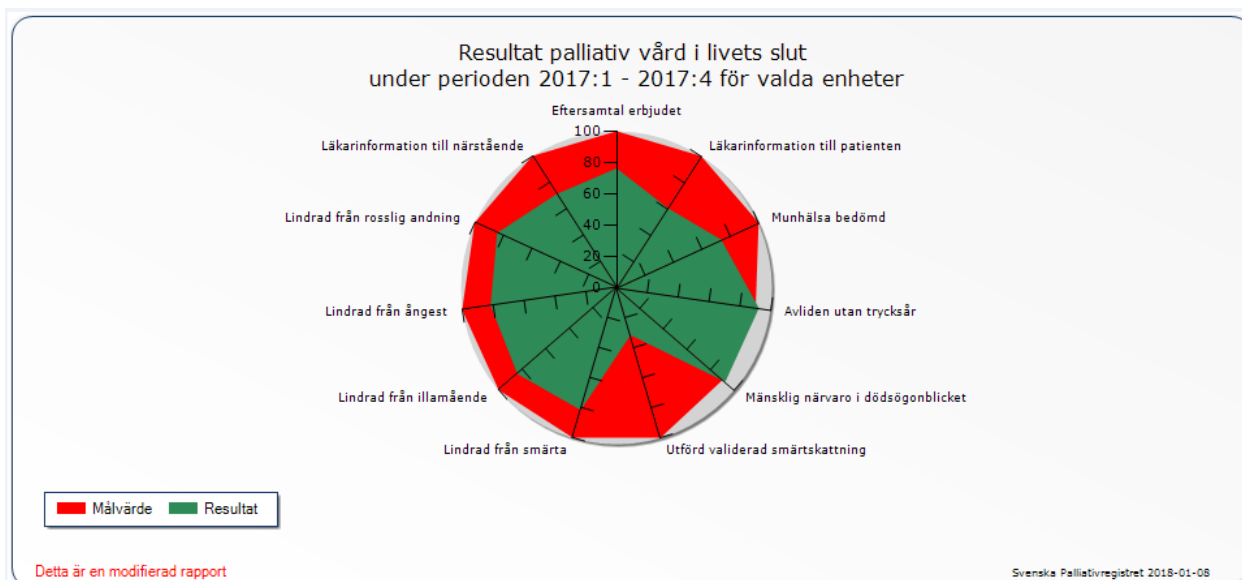
Boende	Antal riskbedömningar	Riskbedömningar med risk	Unika personer
Lillgården	0	0	0
Flintebro	0	0	0
Bruksgården	34	33	34

Registreringen i Svenska palliativregistret huvudsyfte är att successivt förbättra vården livets slutskede. Ytterligare ett syfte är att på patientnivå mäta hur enheterna lever upp till definierade kriterier för god vård i livets slutskede och därigenom stödja ett kontinuerligt förbättringsarbete som syftar till optimal vård för dessa patienter oavsett diagnos.

Tabellen visar resultatet av registrerade parametrar i Svenska palliativregistret under perioden 2016-01-01 – 2016-12-31, avseende personer boende i Skurups kommun



Tabellen visar resultatet av registrerade parametrar i Svenska palliativregistret under perioden 2017-01-01 – 2017-12-31, avseende personer boende i Skurups kommun



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.

Tabellen visar antalet genomförda BPSD skattning och antalet unika personer som skattningarna är genomförda på under perioden 2016-2017.

År	Registreringar, st	Antal unika personer, st
2016	246	-
2017	220	72

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 synpunkts- och klagomålssystem som är i bruk sedan halvårsskiftet i förvaltningens samtliga verksamheter. Mellan perioden 1/7 - - 31/12 2017 har det inkommit elva stycken synpunkter och klagomål.

Olika kompetenshöjande insatser genomfördes under året. Det handlade bland annat om palliativ vård, demensvård, läkemedel, nutrition, basal hygien, utbildning av språkombud och yrkestävling i omvårdnad. I det senare har kommunens vårdambassadörer varit delaktiga och de har även i andra sammanhang informerat och inspirerat om vårddyrket. Under 2017 startade Individ- och omsorgsförvaltningen utbildnings caféer för omvårdnadspersonalen.

Under 2017 har förvaltningen besvarat 28 motioner, medborgarförslag med mera.

Tabellen visar besvarade motioner, medborgarförslag mm

År	Motion	Medborgar- förslag	Annat	Besvarade av IOF
2017	11	10	7	28

Samtliga av Kommunfullmäktiges bifallna motioner och medborgarförslag under 2017 är av individ- och omsorgsförvaltningen verkställda eller är under verkställighet.

Hygienrond

Basala hygienrutiner är grunden för en god hygienisk standard i allt vårdarbete. Att hindra vårdrelaterade infektioner är en viktig del i kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet. Målet är att genom bra rutiner och följsamhet till dessa förhindra vårdrelaterade infektioner och åstadkomma en god och säker vård och en trygg arbetsplats. Hygienronden är ett väl beprövat verktyg för att systematiskt förebygga risker för smittspridning och vårdrelaterade infektioner. På Bruksgården genomfördes hygienrond i samarbete mellan kommunen Vårdhygien. Av rapporten framgår att det finns en god medvetenhet hos chef och personal att arbeta vårdhygieniskt korrekt och enheten har även goda förutsättningar lokalmässigt. Vidare går att läsa i sammanställning av hygienrond på Bruksgården i Rydsgård.

Kommunens Kvalitet i Korthet

Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) redovisar och jämför resultat inom områden som är av stort intresse för invånarna. Resultaten har ambitionen att i ett övergripande perspektiv beskriva kommunens kvalitet och effektivitet i jämförelse med andra kommuner. KKiK ger inte svaret på allt, men det ger en bra lägesbild av kommunen som, inte minst för ledande förtroendevalda, kan utgöra grund för den egna styrningen av kommunen, dialog med medborgarna och utveckling. 2017 års resultat redovisas i slutet av januari 2018 och kommer att finnas tillgänglig på Sveriges kommuner och landstings (SKL) hemsida. www.skl.se.

Äldres uppfattning om äldreomsorgen 2017 och 2016 inom parentes

Särskilt boende och hemtjänst

	Särskilt boende		Hemtjänst	
Totalt antal svarande :	40	28 491	141	91 635
Total andel % svarande :	47	54	64	63

<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
1. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?				
Ja	88 (97)	88 (88)	-	-
Nej	12 (3)	12 (12)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?				
Ja	73 (84)	74 (75)	-	-
Delvis	24 (14)	23 (22)	-	-
Nej	3 (3)	3 (3)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?				
Ja	79 (81)	64 (65)	-	-
Delvis	21 (19)	30 (29)	-	-
Nej	0 (0)	6 (6)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?				
Ja	74 (80)	66 (67)	-	-
Delvis	23 (17)	27 (27)	-	-
Nej	3 (3)	7 (6)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
5. Hur brukar maten smaka?				
Mycket bra/Ganska bra	85 (81)	75 (76)	-	-
Varken bra eller dåligt	13 (16)	17 (17)	-	-
Ganska dåligt/Mycket dåligt	3 (3)	8 (8)	-	-
Totalt	101		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?				
Ja, alltid/Oftast	79 (83)	69 (70)	-	-
Ibland	21 (14)	21 (20)	-	-
Sällan/Nej, aldrig	0 (3)	10 (10)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
7. Brukar personalen komma på avtalad tid?				
Ja, alltid/Oftast	-	-	90 (91)	85 (86)
Ibland	-	-	4 (5)	10 (10)
Sällan/Nej, aldrig	-	-	6 (4)	5 (5)
Totalt	-		100	

	Skurup	Riket	Skurup	Riket
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
8. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende alt. som kommer hem till dig?				
Ja, för alla/Flertalet i personalen	93 (97)	86 (87)	91 (93)	91 (91)
Ja, för några i personalen	8 (3)	13 (13)	9 (6)	9 (9)
Nej, inte för någon i personalen	0 (0)	1 (1)	0 (1)	1 (0)
Totalt	101		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
9. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?				
Ja, alltid/Oftast	80 (82)	73 (73)	90 (87)	82 (82)
Ibland	20 (13)	17 (17)	4 (7)	10 (10)
Sällan/Nej, aldrig	0 (5)	10 (10)	6 (6)	8 (8)
Totalt	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?				
Ja, alltid/Oftast	68 (68)	49 (49)	73 (61)	68 (69)
Ibland	21 (24)	20 (20)	11 (16)	13 (13)
Sällan/Nej, aldrig	12 (9)	31 (31)	16 (23)	19 (18)
Totalt	101		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
11. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?				
Ja, alltid/Oftast	81 (83)	61 (61)	69 (67)	61 (61)
Ibland	11 (11)	18 (19)	11 (17)	17 (17)
Sällan/Nej, aldrig	8 (6)	21 (20)	20 (15)	22 (22)
Totalt	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
12. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?				
Ja, alltid/Oftast	100 (100)	94 (94)	97 (97)	97 (97)
Ibland	0 (0)	5 (5)	1 (3)	2 (2)
Sällan/Nej, aldrig	0 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (1)
Totalt	100		99	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
13. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?				
Ja, alltid/Oftast	89 (97)	80 (80)	87 (87)	87 (87)
Ibland	8 (3)	14 (14)	7 (9)	9 (10)
Sällan/Nej, aldrig	3 (0)	6 (6)	6 (5)	4 (4)
Totalt	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
14. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet alt. på hemtjänsten?				
Ja	59 (48)	47 (47)	57 (53)	64 (63)
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)	30 (30)	29 (29)	24 (24)	22 (22)
Nej	11 (23)	24 (25)	19 (23)	15 (15)
Totalt	100		100	

	Skurup		Riket	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
15. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende? Alt. Att bo hemma med stöd från hemtjänsten?				
Mycket tryggt/Ganska tryggt	95 (97)	88 (89)	92 (91)	86 (85)
Varken tryggt eller otryggt	3 (3)	8 (8)	4 (6)	10 (11)
Ganska otryggt/Mycket otryggt	3 (0)	4 (4)	4 (3)	4 (4)
Totalt	101		100	

	Skurup		Riket	
	Andel i procent säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
16. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?				
Mycket nöjd/Ganska nöjd	91 (81)	64 (63)	-	-
Varken nöjd eller missnöjd	6 (16)	25 (25)	-	-
Ganska missnöjd/Mycket missnöjd	3 (3)	12 (12)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup		Riket	
	Andel i procent Säbo	Andel i procent	Andel i procent hemtjänst	Andel i procent
17. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?				
Mycket bra/Ganska bra	76 (75)	58 (58)	-	-
Varken bra eller dåligt	13 (14)	15 (15)	-	-
Ganska dåligt/Mycket dåligt	11 (11)	26 (27)	-	-
Totalt	100		-	-

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?				
Mycket lätt/Ganska lätt	81 (82)	76 (77)	-	-
Varken lätt eller svårt	14 (13)	15 (15)	-	-
Ganska svårt/Mycket svårt	5 (5)	9 (8)	-	-
Totalt	100			

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov? Alt. Med hemtjänstpersonal vid behov?				
Mycket lätt/Ganska lätt	92 (100)	84 (85)	83 (81)	79 (78)
Varken lätt eller svårt	3 (0)	11 (11)	9 (12)	13 (13)
Ganska svårt/Mycket svårt	5 (0)	5 (5)	8 (7)	9 (9)
Totalt	100		100	

	Skurup Andel i procent säbo	Riket Andel i procent	Skurup Andel i procent hemtjänst	Riket Andel i procent
20. Händer det att du besväras av ensamhet?				
Nej	39 (49)	34 (34)	42 (49)	46 (46)
Ja, då och då	50 (40)	48 (48)	42 (36)	41 (41)
Ja, ofta	11 (11)	18 (18)	16 (15)	14 (14)
Totalt	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	92 (95)	82 (83)	90 (93)	89 (89)
Varken nöjd eller missnöjd	3 (3)	12 (12)	4 (3)	8 (8)
Ganska missnöjd/Mycket missnöjd	3 (3)	5 (5)	6 (4)	3 (3)
Totalt	100		100	100

I tjänsten

Rickard Pettersson
Förvaltningschef

Anna Palmgren
Biträdande förvaltningschef

Anna-Lena Fällman
Medicinskt ansvarig sjuksköterska