



Växjö
kommun

Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse 2024

Omsorgsnämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
1 Inledning.....	5
2 Axplock ur verksamhetens kvalitetsarbete under året	6
3 Omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete under året.....	12
4 Resultat och analys	19
5 Uppföljning av utvecklingsområden för 2024	26
6 Utvecklingsområden inför 2025.....	28

Sammanfattning

Bakgrund

Syftet med omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse är att synliggöra arbetet med kvalitetsutveckling och resultatet inom förvaltningens områden, kopplat 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. Kontrollerna innebär en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den 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.

Under 2023 arbetade omsorgsförvaltningen fram en ny modell för internrevision av verksamhetsområdena hemtjänst, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning. Detta arbetssätt togs i kraft under 2024. Internrevisionen består av dels en enkätundersökning, dels en fördjupande intervju. Internrevisionen är en del av förvaltningens egenkontroller av verksamheten.

Under året har hemtjänsten fortsatt utvecklingen av fast omsorgskontakt genom att arbeta vidare med att erbjuda fler aktiviteter till omsorgstagarna och utveckla kontakten med anhöriga.

Under 2024 har särskilt boende arbetat med införandet av fast omsorgskontakt. Man har utvecklat arbetet med att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen samt fortsatt utveckling av boenderåd och anhörigträffar.

Även inom omsorg funktionsnedsättning har arbete skett med att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen. En rutin för skydds- och begränsningsåtgärder har tagits fram och implementering av arbetssätt kopplat till den pågår.

Förebyggandeenheten har arbetat vidare med att utveckla anhörigstöd samt dagverksamheter och träffpunkter.

På myndighetsavdelningen har verktyg för inkomstförfrågan, sjuklöneprocessen och assistansberäkning tagits fram. Beslut erbjuds nu också i lättläst form. Avdelningen har också arbetat med avvikelseprocessen.

Avdelning utveckling har under året arbetat med att utveckla larmorganisationen, bland annat genom att medarbetarna inom larmorganisationen har fått utökade möjligheter till dokumentation i verksamhetssystemet Lifecare för samtliga enheter.

Avdelning uppdrag & uppföljning har under året haft fokus på att utveckla arbetet med den sociala dokumentationen, internrevisioner och förbereda för införandet av den nya socialtjänstlagen.

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

Brukarundersökningen inom särskilt boende 2024 hade en svarsfrekvens på 47,3 %. Detta är en lägre nivå än 2023 då svarsfrekvensen var 56,9 %, men högre än årets genomsnitt för riket som helhet. Av de inkomna svaren har 13 % lämnats av omsorgstagare själva, 32 % har svarat med stöd, och i 55 % av fallen har någon annan svarat.

Omsorgstagarnas helhetsbedömning av nöjdhet inom särskilt boende har minskat med 6 procentenheter, från 81 % 2023 till 75 % 2024, vilket placerar Växjö kommun två procentenheter under genomsnittet för större städer.

Brukarundersökningen inom hemtjänsten 2024 hade en svarsfrekvens på 55 %, vilket är en minskning jämfört med 2023 men i nivå med riksgenomsnittet. Av de svarande har 69 % besvarat frågorna själva eller med stöd av någon annan, medan resterande del av enkäterna har besvarats av någon annan.

Omsorgstagarnas helhetsbedömning av nöjdhet inom hemtjänsten har minskat ett par procentenheter jämfört med 2023 och ligger på 84 procent för Växjö kommun som helhet. Detta är jämförbart med genomsnittet för kategorin större stad.

Växjö kommuns totala hemtjänstindex för 2024 är 77,6 (2023: 79,5), vilket placerar Växjö på plats 7 (2023: 2) av landets 290 kommuner.

Framtagna förslag på utvecklingsområden för omsorgsförvaltningen 2025 är bland annat:

- Förberedelser inför införandet av ny socialtjänstlag som planeras att träda i kraft i juli 2025.
- Implementering av fast omsorgskontakt inom särskilt boende.
- Implementering av fast omsorgskontakt inom omsorg funktionsnedsättning.
- Fortsatt utveckling och kvalitetssäkring av social dokumentation.
- Fortsatt utveckling av social handbok.
- Fortsatt utveckling av arbete med avvikelser och synpunkter.

1 . 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 lag om stöd till vissa funktionshindrade (LSS). I detta ingår även förebyggande arbete som utförs med stöd av 5 kap. 4 – 8 §§ SoL.

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/kommuninvånarens 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.

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

2. Axplock ur verksamhetens kvalitetsarbete under året

2.1 Särskilt boende

Goda exempel

Ett gott exempel från särskilt boende är hur man satt organisationen och arbetssättet kring dokumentationsombud och huvuddokumentationsombud. De medarbetare som har goda kunskaper och ett intresse för social dokumentation ska lyftas och har ett nytt uppdrag att stötta och handleda kollegor inom området social dokumentation. Inom särskilt boende finns nu två huvuddokumentationsombud som fått tid avsatt för att arbeta med uppdraget. Arbetssättet med huvuddokumentationsombud och dokumentationsombud på respektive enhet gör att kompetensen stärks på respektive arbetsplats, vilket innebär en kvalitetssäkring. Huvuddokumentationsombuden kommer också att kunna identifiera områden som man behöver arbeta med mer övergripande. Denna organisation gör också att det inte blir lika sårbart då kompetensen finns på enheterna.

Utmaningar inför 2025

Fast omsorgskontakt:

Under 2025 ska särskilt boende prioritera arbetet med att ta nästa steg från kontaktmannaskap till fast omsorgskontakt. Det görs för att säkerställa en mer kontinuerlig och personcentrerad omsorg. Genom att tilldela varje omsorgstagare en fast omsorgskontakt skapas en starkare relation och ökad trygghet för omsorgstagaren, vilket leder till bättre förutsättningar för att förstå och möta omsorgstagarens behov. Den fasta omsorgskontakten gör det också möjligt att effektivt följa upp genomförandeplaner, skapa långsiktig tillit och vara en viktig länk mellan omsorgstagaren och olika professioner. Den fasta omsorgskontakten ska också vara ett stöd till anhöriga/närstående.

Social dokumentation:

Arbete med att förbättra den sociala dokumentationen fortsätter inom särskilt boende under 2025. Detta är avgörande för att säkerställa hög kvalitet och effektivitet i arbetet, till exempel genom att stärka arbetet med huvuddokumentationsombud. En noggrann och korrekt dokumentation är grundläggande för att kunna erbjuda individanpassad och säker omsorg. För 2025 handlar det om att bygga vidare på de framsteg som redan har gjorts genom att utveckla och säkerställa att dokumentationen är både användarvänlig och av högsta kvalitet.

Höja nivån på boenderåd och anhörigträffar i särskilt boende:

Att skapa en bättre struktur för boenderåd och anhörigträffar är viktigt för att främja delaktighet, öppen kommunikation och förtroende mellan omsorgstagarna, anhöriga och medarbetare.

Genom att aktivt involvera både omsorgstagare och deras anhöriga i beslutsfattande och

utveckling av boendemiljön skapas en mer inkluderande och personcentrerad vård. För omsorgstagarna innebär ett mer engagerat boenderåd en möjlighet att uttrycka sina åsikter, behov och önskemål, vilket stärker deras känsla av sammanhang och trygghet i vardagen. För anhöriga är regelbundna träffar en viktig kanal för att hålla sig informerad om den boendes situation och hur de bäst kan stödja sin närstående. Att höja nivån på dessa möten kan också bidra till att förebygga konflikter, minska oro och skapa en bättre förståelse för de utmaningar som finns inom särskilt boende. Genom att ge både omsorgstagare och anhöriga större möjlighet att påverka och bli hörda, byggs en mer hållbar och kvalitativ vård och omsorg.

2.2 Hemtjänst

Goda exempel

Från de olika hemtjänstgrupperna beskrivs ett antal områden som goda exempel:

- Enheterna har hittat arbetssätt runt fast omsorgskontakt där man arbetar strukturerat för att öka omsorgstagarens delaktighet i och trygghet med den omsorg som ges.
- Ökad satsning på gemensamma aktiviteter med omsorgstagarna, t ex vårfest, adventsfika och utflykter av olika slag. Enhetschefer har träffat ett antal omsorgstagare under året för att samtala om hur hemtjänsten fungerar och om det finns förbättringsområden.
- Utökad kvalitetsarbete genom att t ex ha egna enkäter till omsorgstagare och/eller anhöriga/företrädare för att utveckla verksamheten, information om hur man lämnar synpunkter och vikten av att man gör det. Syftet med enkäten har varit att samla in konstruktiv feedback för att skapa en bättre och mer omsorgstagaranpassad verksamhet. Enkäten har skickats ut totalt fyra gånger tillsammans med ett informationsbrev om vad som pågår i verksamheten. Den nöjdhet som mäts i enkäten har ökat efterhand som man arbetat med den. Informationsbrev har skapat en bättre kommunikation mellan omsorgstagare och hemtjänst.

Utmaningar inför 2025

En av hemtjänstens stora utmaningar under 2025 blir rekrytering av personal med kompetens inom yrket. Inom hemtjänsten ses redan idag en svårighet i att rekrytera utbildade undersköterskor som både har engagemang för uppdraget och den personlighet som krävs för att klara av yrket. Den ökade svårigheten att rekrytera försvåras ytterligare när den ses i kombination med att verksamheten har fått förtydligade krav på bland annat dokumentation samt det ansvar som tillkommer med uppdraget fast omsorgskontakt. Kraven på fast omsorgskontakt och de arbetsuppgifter som följer med uppdraget ökar således, medan tillgången till utbildad personal blir allt mindre.

2.3 Omsorg funktionsnedsättning

Goda exempel

Resultatet från brukarundersökningen visade en försämring av resultatet avseende frågan "Personalen på daglig verksamhet förstår vad du säger". Med anledning av det resultatet har ett

Omsorgsnämnden, Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse 2024

7(28)

förbättringsarbete påbörjats inom daglig verksamhet.

Grundorsakerna som identifierades var att kommunikationen inte var tillräckligt individuellt anpassad för deltagarna, personalen saknar bilder som stöd i kommunikationen, flera deltagare har blivit äldre och att strukturen och arbetssättet hade försämrats.

Det önskade läget var en verksamhet där deltagare känner sig trygga och bemöts med en individuellt anpassad kommunikation som gör att de känner att personalen förstår vad de säger. Målet var också att medarbetarna arbetar med en tydligare struktur i verksamheten, vilket ger mer tid till deltagarna och deras arbete. Det vill säga fokus på rätt saker.

Lösningar som testades:

- Genomgång av individuellt anpassad kommunikation utifrån varje enskild deltagares behov på samt fokus på att tydliggöra detta vid uppdatering av genomförandeplanen.
- Tillgång till det digitala hjälpmedlet Widgit online.
- Utbildning av medarbetare med fokus på att åldras med en intellektuell funktionsnedsättning.
- Handledning i arbetsgruppen.

Uppföljning av kvalitetsarbetet pågår. Den brukarundersökning som skulle ha genomförts under 2024 är framflyttad och verksamheten har därför inte fått resultat genom den. Vad man kan se från verksamheten är att beskrivningen i genomförandeplanen av hur kommunikationen ska ske med respektive omsorgstagare har blivit tydligare och det ger en bättre grund för arbetet. Medarbetarnas handledning är avslutad och medarbetarna känner sig nöjda med den.

Utmaningar inför 2025

Inför 2025 har flera utmaningar identifierats, bland annat:

- Personer med funktionsnedsättning får sämre vård och behandling, behandling utförs i ett senare skede i ett sjukdomsförlopp och personer med funktionsnedsättningar lever ett mer passivt och mindre hälsosamt liv än befolkningen i övrigt.
- Utmaningar vad gäller arbetet med att systematiskt minska begränsningsåtgärder, framför allt avseende kunskap om funktionsnedsättningar och kompetens i det pedagogiska arbetssättet. Det finns också behov av att öka kompetensen om vad begränsningsåtgärder är.
- Fortsatt arbete med att använda social dokumentation som ett verktyg för att systematiskt förbättra stödet till omsorgstagare.

2.4 Förebyggande enheten

Goda exempel

Träffpunkterna i central Växjö har fortsatt att utvecklas positivt och besöken har ökat. Under 2025 kommer fortsatt fokus att ligga på utveckling av träffpunkterna till innehåll och hur samverkan med ideella föreningar kan förstärkas.

På landsbygden är deltagarantalet på träffpunkterna på särskilt boende fortsatt lågt. Ett nytt upplägg testas på en av träffpunkterna där verksamheten bedrivs tillsammans med volontärer. Seniorträff/träffpunkt har startats i Gemla där volontärer varannan vecka håller i verksamheten och träffpunktens personal varannan vecka. Seniorträffen har blivit uppskattad och haft i snitt 15–20 besökare per vecka. På landsbygden förstärks samverkan med föreningar för att fler ska delta i träffpunktsverksamhet.

Utmaningar inför 2025

- Att utgå från evidens i innehåll och aktiviteter i dagverksamhet och träffpunkt.
- Att identifiera rätt målgrupp för träffpunkter och hälsofrämjande arbete.
- Utökning av antalet platser och hitta lämplig lokal för det

2.5 Myndighetsavdelningen

Goda exempel

Under 2024 har myndighetsavdelningen arbetat med flera processer som kvalitetssäkrat och förenklat olika arbetssätt, vilket gynnat såväl omsorgstagare som medarbetare.

Under 2024 har avgiftshandläggare tillsammans med verksamhetsutvecklare jobbat med sjuklöneprocessen. Man inväntar IT-resurser för att slutföra arbetet, vilket är planerat till början av 2025.

Behovskalkylatorn där medborgaren själv kan beräkna sina avgifter utifrån insatser ur socialtjänstlagen ligger nu på Växjö kommuns hemsida. Där kan de räkna ut kostnaderna utifrån sina inkomster och utgifter.

I avgiftsgruppen har man under året jobbat med avvikelssystemet. Under året har avvikelserna följts upp och hanterats tillsammans.

Inom LSS-området har lättlästa beslut tagits fram för omsorgstagarna. När de får sina beslut skickade till sig upplevs språket för många i beslutet som svårtolkat och byråkratiskt. I det lättlästa beslutet har beslutsmeddelandet nu förenklade ord och bilder. Det vanliga underlaget är också medskickat enligt rutin.

En uträknare för personlig assistans har implementerats för samtliga LSS-handläggare. Detta ska medföra främst en rättssäkerhet för de som söker personlig assistans där man detaljerat och noggrant räknar minuter.

Utmaningar inför 2025

En utmaning är att arbeta med språkbruk. Medarbetarna ser ett behov av att utbilda sig mer i olika diagnoser och problematik, för ökad förståelse för de omsorgstagare man möter. En utmaning är även att arbeta efter metoder som t ex lågaffektivt bemötande.

Fortsatt arbete med avvikelse/synpunktshantering i handläggargruppen för att skapa bättre rutiner i arbetet.

2.6 Avdelning utveckling

Goda exempel

Under 2023 genomfördes ett pilotprojekt kring centralisering av in- och avinstallation av trygghetslarm och digitala lås. I samband med detta uppstod ett par avvikelser kopplat till processen från ansökan till beslut och verkställighet av trygghetslarm. Sammanfattningsvis identifierades områden inom dokumentation och kommunikation mellan larmsamordnare, enheter och biståndshandläggare som behövde förbättras och förenklas för att stärka processen från ansökan till verkställighet av trygghetslarm och därmed förbättra omsorg och vård för den enskilde omsorgstagaren

Under 2024 har man genom de möjligheter som ges genom lagstiftningen *Sammanhållen vård och omsorgsdokumentation* tagit fram nya arbets sätt som gör att man undviker onödig dubbel-dokumentation, förenklar arbetet för den enskilde medarbetaren och ökar säkerheten för omsorgstagaren. Larmsamordnarna kan nu dokumentera i en speciell flik i social journal till samtliga enheter t ex in- och avinstallationer kring olika typer av trygghetslarm, byte av batteri, annan felsökning samt åtgärder kopplat till detta.

Larssamordnare kan också dokumentera in- och avinstallationer, felsökning samt åtgärder kopplat till detta avseende skyddsåtgärder som ordinerats av hälso- och sjukvårdspersonal.

Utmaningar inför 2025

En utmaning men också en möjlighet under 2025 är implementering av en ny tjänst för invånaren, mobila trygghetslarm.

Utmaningen ligger i att implementera den nya tjänsten med hög kvalitet avseende säkerhet och leverans samtidigt som invånaren upplever att det är enkelt att använda produkten. Själva tjänsten känner sig avdelningen trygg i. Det är mer alla nya rutiner och processer som ska sätta sig och att alla roller som är inblandade vet vad som förväntas av var och en. Allt för att det ska bli så bra som möjligt för den enskilde och att tjänsten mobila trygghetslarm ska skapa den trygghet som tjänsten är framtagen till att ge.

2.7 Avdelning uppdrag & uppföljning

Under 2024 har stort fokus legat på att utveckla stödet för enhetscheferna inom social dokumentation i form av bland annat nätverksträffar och framtagande av en utbildningsfilm. Kvalitetsfunktionerna har genomfört ca 20 interna revisioner, som handlar om att stötta enhetscheferna i att hitta kvalitets- och förbättringsområden inom den egna verksamheten. Den sociala handboken har reviderats och ett antal rutiner har setts över. Arbetet med avvikelshantering och med att kvalitetssäkra och följa upp vidtagna åtgärder har genomförts. Förvaltningen har också på-börjat planeringen för den nya socialtjänstlagen som träder i kraft 2025-07-01.

Utmaningar inför 2025

- Fortsätta utveckla arbetet med den sociala dokumentationen
- Implementering av ny socialtjänstlag
- Fortsatt utveckling av arbetet med avvikelser och synpunkter, både avseende förvaltning och avdelning

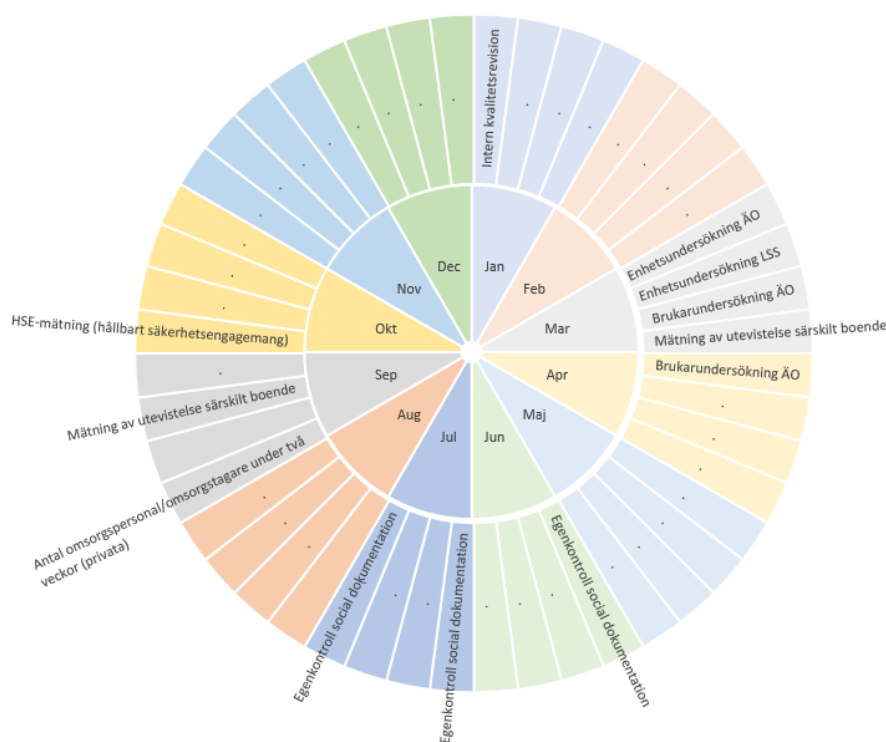
3. Omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete under året

3.1 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 gjorts 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 2024

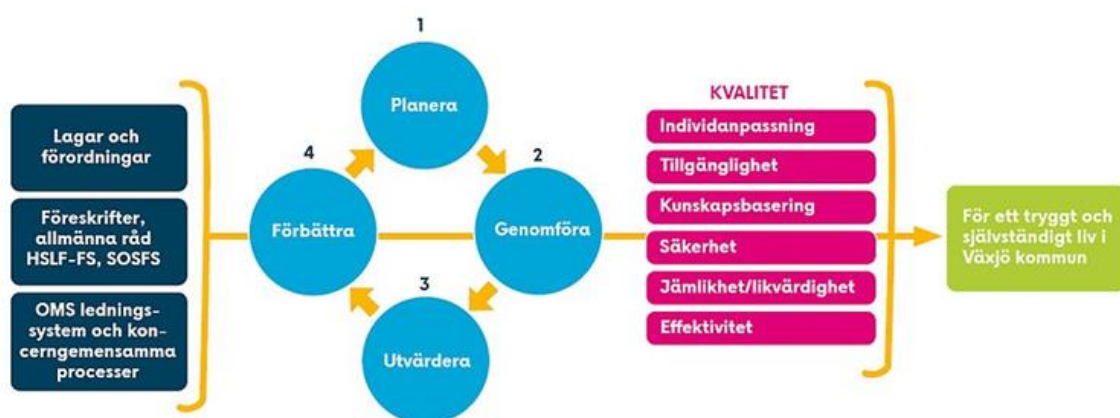
3.2 Utvecklade processer och rutiner

Sedan 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 omsorgsförvaltningen 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) (SoL). Handboken fylls fortlöpande på med nya rutiner och vägledningar inom det sociala området.

Nya socialtjänstlagen

I juli 2025 väntas den nya socialtjänstlagen träda i kraft. Syftet med den nya lagen är att socialtjänsten ska bli mer förebyggande, jämställd och lättillgänglig än vad den är idag. Socialtjänsten ska också arbeta kunskapsbaserat, vilket betyder att socialtjänsten ska ha tydligare anknytning till forskning och beprövad erfarenhet. I omsorgsförvaltningen leds arbetet för omställningen i nya socialtjänstlagen av en tillsatt projektledare med tillhörande projektgrupp och styrgrupp. Hittills har stort fokus legat på att skapa en nulägesbild och en analys av framtida behov för att säkerställa att förvaltningen arbetar rättssäkert. Framtida behovsområden som identifierats är att det finns ett behov av att fortsätta stärka det förebyggande arbetet, kartlägga hur förvaltningen arbetar jämställt samt skapa bättre förutsättningar för att kunna arbeta kunskapsbaserat genom exempelvis bättre verksamhetssystem och implementering av Individens behov i centrum (IBIC). Förvaltningen behöver också undersöka om man arbetar tillräckligt tillgängligt för kommunens invånare genom att se över kontaktvägar och kommunikation avseende information och beslut till omsorgstagarna.

I januari 2025 genomförs en skattning tillsammans med socialt ansvarig samordnare (SAS) och omsorgschefer som rapporteras in till Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) för att påvisa omsorgsförvaltningens lägesbild och behov av stöd framöver. Skattningen är indelad i fyra olika områden: styrning och ledning, förebyggande och lätt tillgänglig, jämlik och jämställd samt kunskapsbaserad.

Social dokumentation

Omsorgsförvaltningen har under 2024 genomfört ett flertal åtgärder för att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen och stärka dokumentationsombuden i deras roll.

Under året har följande åtgärder vidtagits.

- Organisation för social dokumentation och styrgrupp har bildats. Styrgruppen består av socialt ansvarig samordnare, huvuddokumentationsombud för hemtjänsten, särskilt boende, omsorg funktionsnedsättning samt dokumentationsstödjare för Lifecare.
- Uppdragsbeskrivning har tagits fram för dokumentationsombud och huvuddokumentationsombud. Denna återfinns i den sociala handboken.
- Två nätverksträffar har genomförts för samtliga dokumentationsombud inom hemtjänsten, särskilt boende, omsorg funktionsnedsättning. Efter varje nätverksträff har

utvärdering genomförts för att kartlägga behovet av stöd och de brister som förekommer i den sociala dokumentationen.

- Chattgrupper har skapats för dokumentationsombuden inom hemtjänsten, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning där huvuddokumentationsombuden/styrgruppen ger svar på olika frågor så snabbt som möjligt. Detta bidrar till att stärka dokumentationsombudets roll samt utveckla kvaliteten när det gäller social dokumentation. Chattgrupperna kan också avlasta enhetscheferna i frågor som rör social dokumentation.
- Framtagandet av plan när det gäller introduktion för nya dokumentationsombud som påbörjar sitt uppdrag.
- Öppet hus för enhetschefer vid ett tillfälle i månaden via teams, inte i juni-augusti. Där har enhetschefer möjlighet att ställa frågor som berör social dokumentation och systemfrågor i Lifecare. Det är också ett tillfälle att utbyta erfarenheter och goda exempel, verksamheterna emellan.
- Regelbundna avstämningar med omsorgschefer och socialt ansvarig samordnare när det gäller arbetet framåt för att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen i verksamheterna.
- En film om social dokumentation med tillhörande kompetensfrågor håller på att tas fram och beräknas vara klar våren 2025, för att därefter publiceras i utbildningsportalen. Detta görs som ett led att ytterligare kvalitetssäkra den sociala dokumentationen i verksamheten.
- Fortsatt arbete med att utveckla den sociala handboken vars syfte är att tillföra kunskap och bidra till en rättssäkert och ett likvärdigt förhållningssätt inom socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd till vissa funktionshindrade (LSS).

Skydds- och begränsningsåtgärder

All vård och omsorg som ges utifrån socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL) bygger på frivillighet. Inom omsorg och vård får man i regel inte ge insatser mot omsorgstagarens vilja. Vid vissa tillfällen kan det finnas behov av någon form av begränsade åtgärder för att skydda omsorgstagaren.

Under 2024 har en rutin tagits fram med syfte att:

- Förebygga användandet av tvångs- och begränsningsåtgärder.
- Så långt som möjligt undvika ej nödvändiga skyddsåtgärder.
- Arbeta säkert och korrekt vid användandet av skyddsåtgärder.

Rutinen kompletteras med material att använda för information vid t ex arbetsplatsträffar, checklistor för kartläggning och mallar för dokumentation. Rutinen finns i den social handboken.

Egna medel

Under 2024 har flera allvarliga avvikelser avseende stölder via bankkort rapporterats och utretts. I samband med utredningarna har brister i rutiner runt hantering av egna medel identifierats. En ny och tydlig rutin för hantering av egna medel som gäller för hela förvaltningen är under framtagande. Rutinen planeras vara klar under våren 2025 och innehåller tydliga beskrivningar inom områdena omfattning av uppdrag, ansvarsfördelning/överenskommelse, förvaring, redovisning, avslut av överenskommelse, sekretess samt hur brister i genomförandet ska hanteras.

Fast omsorgskontakt

Under 2023 infördes bestämmelser i socialtjänstlagen att den som har hemtjänst beviljat ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Syftet med fast omsorgskontakt är ökad trygghet, kontinuitet, samordning och individanpassning för de personer som har hemtjänst. Fast omsorgskontakt infördes under 2023 inom hemtjänsten.

I omsorgsförvaltningen har man beslutat att införa fast omsorgskontakt även inom särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning. Detta som ett led att stärka kvaliteten ytterligare för de vi är till för. Förslag finns att fast omsorgskontakt ska bli lagstadgat för särskilt boende från halvårsskiftet 2026.

Under hösten 2024 påbörjades implementeringen av fast omsorgskontakt inom särskilt boende. Införandet beräknas vara klart till sommaren 2025. Därefter kommer implementeringen inom omsorg funktionsnedsättning påbörjas.

3.3 Sociala avvikelser och anmälningar enligt Lex Sarah

Lex Sarah

Under 2024 har omsorgsnämnden gjort sex anmälningar enligt lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Fyra av dessa avsåg brister i utförande av insats på olika sätt. De övriga två avsåg brister i hur rutiner följts.

Synpunkter

Under 2024 har 165 synpunkter rapporterats i omsorgsförvaltningens verksamhetssystem. Det är en betydande ökning jämfört med 2023 då 109 synpunkter registrerades. Cirka 25 % av de registrerade synpunkterna avser händelser som egentligen skulle ha registrerats på annat sätt, som avvikelse eller till grund för arbetsmiljöarbete. Det är en andel som överensstämmer med tidigare år.

Samtliga inkomna synpunkter utom en är negativa. Andelen synpunkter som lämnas av anhöriga fortsätter att öka, medan andelen som lämnas av omsorgstagare minskar. Ett fåtal omsorgstagare

och anhöriga lämnar synpunkter i stor mängd. I många fall handlar synpunkterna om att insatser inte blivit utförda som tänkt eller att bemötandet har brustit.

Under 2024 har andelen synpunkter som registreras av enheterna ökat och står nu för drygt 70 % av alla synpunkter som registrerats korrekt. Övriga synpunkter har registrerats av centralförvaltningen.

Sociala avvikelser

Under 2024 rapporterades totalt 1 061 avvikelser avseende sociala insatser i avvikelsemodulen i verksamhetssystemet, vilket är en ökning med 350 avvikelser jämfört med 2023. Under samma period rapporterades c:a 6 000 avvikelser avseende händelser inom hälso- och sjukvården.

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. Övriga avvikelser delas jämnt mellan hemtjänst 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 och som skulle ha rapporterats som vårdskada.

3.4 Projekt

Omsätta anhörigstrategin i Växjö kommun

Enhetschef för förebyggandeenheten har fått i uppdrag att omsätta den nationella anhörigstrategin för omsorgsförvaltningen. Arbetet påbörjades i maj 2024. En arbetsgrupp tillsattes med representanter från hemtjänst, omsorg funktionsnedsättning, anhörigkonsulent, verksamhetsutvecklare och socialt ansvarig samordnare. Omvärldsbevakning gjordes i hur andra kommuner tagit sin an den nationella anhörigstrategin och intervjuer gjordes om hur omsorgsförvaltningens olika verksamheter arbetar utifrån anhörigperspektivet idag. Frågan ställdes även till anhöriga via anhörigkonsulenternas nätverk, på anhörigveckan och till invånare på dialogdagen. Utifrån främst hur verksamheterna inom omsorgsförvaltningen och vad anhöriga själva uppger, togs tre olika förbättringsområden fram som presenterades i handlingsplanen.

Det första förbättringsområdet var att höja kunskapen om anhörigperspektivet och om anhörigkonsulenternas uppdrag. Behovet skall mötas med att en årlig planering med två aktiviteter. Det ena är ett material att använda på arbetsplatsträffar för information med film samt riktade dilemman för diskussion för respektive verksamhet. Det andra är att anhörigkonsulenterna besöker alla verksamheter och ger aktuell information. Idag finns väl upparbetat samarbete med anhörigkonsulenter i vissa delar av verksamheten och en avsaknad i andra.

Det andra förbättringsområdet är att jobba vidare med rollen fast omsorgskontakt då denna

väntas vara de anhörigas naturliga och närmsta kontakt. Först ut är hemtjänsten och därefter särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning.

Det tredje förbättringsområdet är framtagande av informationsmaterial som kan användas för information till ny omsorgstagare där anhörigperspektivet är en naturlig del.

Delaktighet i arbetet

Projektet "Delaktighet i arbetssätt" med fokus på medarbetarnas inflytande har initierats från omsorgsnämnden och finns med i 2024 års internbudget i form av uppdraget "Utveckla arbetssätt med fokus på medarbetarnas inflytande inom hemtjänsten". Det efterfrågas en personcentrerad vård och omsorg med omsorgstagaren i fokus, där personalen får mer utrymme att använda sitt yrkeskunnande och få bättre förutsättningar att arbeta utifrån omsorgstagarens individuella behov från dag till dag. I projektet valdes Vikaholm och Västers hemtjänst ut för att utveckla arbetssättet i projektform.

Projektet började med en omvärldsbevakning och studiebesök i Malmö, intervjuer med samtliga undersköterskor på Vikaholm och Väster samt intervjuer med 14 omsorgstagare och till viss del deras anhöriga för att få en nulägesbeskrivning. Utifrån nulägesbeskrivningen togs olika aktiviteter/insatser fram vilka påbörjades och testades från september 2024.

En av de olika aktiviteterna är att en arbetsgrupp jobbat med ett informationsmaterial för ny omsorgstagare inom hemtjänsten där fokus är att utformningen av insatser ligger hos omsorgstagaren och den fasta omsorgskontakten. Detta för att säkerställa omsorgstagarens delaktighet i utformandet av insatser.

4. Resultat och analys

4.1 Brukarundersökning äldreomsorg

Särskilt boende

Brukarundersökningen inom särskilt boende 2024 hade en svarsfrekvens på 47,3 %. Detta är ett lägre värde än föregående års resultat som var 56,9 %, men högre än årets genomsnitt för riket som helhet som var 44 %.

Av de inkomna svaren har 13 % lämnats av omsorgstagare själva, 32 % har svarat med stöd, och i 55 % av fallen har någon annan svarat på omsorgstagarens vägnar.

	Växjö 2023	Växjö 2024	Större stad 2024
Helhetssyn, %	81	75	77
Tillräckligt med tid, %	64	63	68
Hänsyn till åsikter och önskemål, %	73	66	76
Bemötande, %	90	90	91
Förtroende, %	84	79	81
Trygghet, %	89	81	85
Besväras ofta av ensamhet, %	19	18	15
Information om förändringar, %	40	33	44
Få kontakt med personalen på boendet, %	76	76	79
Matens smak, %	74	73	71
Måltidsmiljö, %	67	62	65
Sociala aktiviteter, %	60	64	59
Möjlighet att komma utomhus, %	57	54	57
Framföra synpunkter eller klagomål, %	39	43	45

Växjö kommuns resultat för brukarundersökningen 2024 inom särskilt boende visar generellt på en försämring jämfört med 2023. Undantagen är frågor som rör sociala aktiviteter, möjligheten att framföra synpunkter eller klagomål samt ensamhet, där resultaten har förbättrats. I övrigt har resultaten antingen försämrats eller ligger kvar på samma nivå som föregående år.

Omsorgstagarnas helhetsbedömning av nöjdhet inom särskilt boende har minskat med 6 procentenheter, från 81 % 2023 till 75 % 2024, vilket placerar Växjö kommun två procentenheter under genomsnittet för större städer. Nöjdheten är dock högre bland omsorgstagare i kommunala särskilda boenden (76 %) än i privata (72 %).

Områden med förbättringsmöjligheter har identifierats. På frågan om hänsyn tas till åsikter och önskemål har resultatet minskat från 73 % till 66 % positiva svar. För kommunala utförare är det en försämring med 11 procentenheter, medan privata utförare förbättrat sig med 4 procentenheter. Möjligheten att komma utomhus har också försämrats, från 57 % till 54 % positiva svar, med den största minskningen hos privata utförare som tappat 7 procentenheter. På frågan om personalen brukar informera om förändringar har resultatet sjunkit från 40 % till 33 % andel positiva svar, där kommunala utförare minskat med 10 procentenheter till 35 %, medan privata utförare ligger på 29 %, en minskning med 4 procentenheter.

Framgångsrika områden för Växjö, likt tidigare år, är bemötande (90%), trygghet (81%) och förtroende (79%). Frågorna om förtroende, trygghet och om personalen har tillräckligt med tid är nyckelfaktorer för nöjdhet, och verkar ha störst betydelse för helhetsbedömningen när det kommer till särskilt boende.

Hemtjänst

Brukarundersökningen inom hemtjänsten 2024 hade en svarsfrekvens på 55 %, vilket är en minskning jämfört med 2023 men i nivå med riksgenomsnittet. Av de svarande har 69 % besvarat frågorna själva eller med stöd av någon annan, medan resterande del av enkäterna har besvarats av någon annan.

	Växjö 2023	Växjö 2024	Större stad 2024
Helhetssyn, %	88	84	84
Tillräckligt med tid, %	80	78	79
Hänsyn till åsikter och önskemål, %	85	85	83
Bemötande, %	96	96	95
Förtroende, %	90	88	87
Trygghet, %	87	84	85
Besväras ofta av ensamhet, %	11	13	11
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra/mycket bra, %	86	83	82
Information om förändringar, %	65	61	57
Kontakt med hemtjänstpersonalen, %	80	76	72
Möjlighet att påverka tider, %	55	54	51
Personalen kommer på avtalad tid, %	85	78	78
Svåra besvär av ängslan, oro eller ångest, %	6	8	6
Framföra synpunkter/klagomål, %	62	62	59

Beslut anpassat efter behov, %	74	72	69
--------------------------------	----	----	----

Växjö kommuns resultat för 2024 års brukarundersökning är överlag på en god nivå, men med en försämring sedan 2023 med några procentenheter inom majoriteten av frågorna. Växjö kommun har ett bra resultat jämfört med kommungruppen större stad.

Omsorgstagarnas helhetssyn inom hemtjänsten (graden av nöjdhet) har minskat ett par procentenheter jämfört med 2023 års resultat och ligger på 84 procent för Växjö kommun som helhet. Det är samma som snittet för kategorin större stad. En minskning av nöjdheten kan ses för både kommunala och för privata utförare. Sedan mätningen 2020 har de privata utförarnas resultat försämrats med 11 procentenheter.

Växjös förbättringsområden för 2024 handlar om att inte alla omsorgstagare vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål, att en relativt stor andel upplever att de inte får information i förväg om förändringar samt om att omsorgstagare inte kan påverka tider när personal kommer. Resultaten har försämrats sedan 2023 inom de två sistnämnda områdena.

Framgångsrika områden i brukarundersökningen för Växjö kommuns del är, likt tidigare år, bemötande, förtroende för personalen och att omsorgstagare upplever att det tas hänsyn till deras åsikter. Det område som verkar ha störst betydelse för helhetsbedömningen när det kommer till verksamhetsområdet hemtjänst är frågan om att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra/mycket bra sätt.

4.2 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 utvecklingsspiral 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, 2024
- Socialstyrelsens Enhetsundersökning, 2024
- Socialstyrelsens kommunenkät äldreomsorg, 2024
- Senior Alert (förebyggande insatser), 2023/2024
- Kolada (Personalkontinuitet), 2023/2024
- Socialstyrelsens kommunenkät e-hälsa, 2024
- Kommunernas webbplatser, 2024

Resultat Växjö kommun

Växjös totala hemtjänstindex för 2024 är 77,6 (2023: 79,5), vilket placerar Växjö på plats 7 (2023: 2)

Omsorgsnämnden, Omsorgsförvaltningens kvalitetsberättelse 2024

21(28)

av landets 290 kommuner.

Hemtjänstindexet består av fyra olika delindex (resultat per delindex presenteras nedan för 2024 och 2023)

	2023	2024
Information	15	1
Biståndshandläggning	16	59
Utförande	69	123
Utveckling/kvalitet	41	45

Av dessa fyra olika delar har Växjö kommun även för 2024 sitt bästa resultat inom området information där Växjö placerar sig på plats 1 av 290 kommuner. Detta är ett förbättrat resultat från föregående år då Växjö var på plats 15.

Varje delindex består i sin tur av ett antal olika kvalitetsområden. Olika kvalitetsområden är av olika stor vikt för det sammantagna resultatet. Vid framtagandet av Hemtjänstindex har representanter från målgruppen seniorer fått klassa 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. Viktigast för att höja kvaliteten, sett ut seniorernas perspektiv, är insatser som bidrar till trygghet, förtroende, bemötande, kompetens.

Några exempel på Växjö kommuns 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.

Växjös 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 planerad personalkontinuitet i förhållande till genomsnittet för riket.
- Välfärdsteknik och digitala lösningar som möter seniorernas behov.

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

4.3 Kontinuitet

Uppföljning av planerad personalkontinuitet inom hemtjänsten görs enligt rutin och checklista på förvaltnings-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå. Den genomsnittliga planerade kontinuiteten för de kommunala utförarna för hela 2024 är 14 medarbetare per omsorgstagare och tvåveckorsperiod, vilket är ett bättre resultat än snittet för jämförelsegruppen större stad som är 15 medarbetare. Målet för 2024 har varit 13 medarbetare per omsorgstagare och tvåveckorsperiod. Under 2024 har en enhet nått målet, sett till genomsnittlig personalkontinuitet under tre månader.

Från och med 2025 kommer mätningen ske av utförd personalkontinuitet i stället för personalkontinuitet i planerat schema.

4.4 Omsorgsförvaltningens internrevision

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

Under 2023 arbetade omsorgsförvaltningen fram en ny modell för uppföljning innebärande en internrevision av verksamhetsområdena hemtjänst, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning. Internrevisionen består av dels en årlig enkätundersökning, dels en fördjupande intervju som görs vart tredje år för varje enhet. Den nya modellen testades på sex enheter under 2023. Under 2024 har modellen trätt i kraft. Samtliga enhetschefer fyllde under januari i en enkät där olika resultat från föregående år samlas. Under året har socialt ansvarig samordnare (SAS) och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) genomfört uppföljande intervjuer med 19 enheter. De uppföljande intervjuerna har varit ett tillfälle att mer ingående diskutera den egna enhetens arbete inom olika områden och har varit uppskattat.

Resultatet av internrevisionen tas upp i uppföljningsdialogen med omsorgschefen. Omsorgschefen ansvarar för att respektive enhet tar fram handlingsplan i Stratsys utifrån resultatet av egenkontrollen.

4.5 Egenkontroll social dokumentation

Nytt för 2023 var att varje enhetschef inom hemtjänst, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning ska genomföra en årlig egenkontroll av enhetens sociala dokumentation. Med social dokumentation avses genomförandeplaner samt social journal.

Enligt lag finns dokumentationsskyldighet gällande alla individuellt behovsprövade insatser inom socialtjänstlagen och LSS-lagstiftningen. Huvudsyftet med den sociala dokumentationen är att den ska vara till nytta för omsorgstagarna. Dokumentationen ska därför ses som ett arbetsredskap för medarbetare inom omsorgsförvaltningen och som en del i att kvalitetssäkra omsorgstagarnas insatser och rättssäkerhet.

Egenkontrollen av den sociala dokumentationen har genomförts på samtliga enheter under 2024. Ansvarig enhetschef gör en sammanfattande analys av sitt resultat på enheten och tar sedan fram en handlingsplan att arbeta med på den egna enheten. Handlingsplanen följs även upp av

ansvarig omsorgschef i dialog med enhetschef. Resultatet av granskningarna används också av socialt ansvarig samordnare med syfte att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen.

Egenkontrollen är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och syftar till att säkra verksamhetens kvalitet och resultat och finns med i enhetschefens årshjul. Granskningen anonymiseras och omfattar genomförandeplaner med tillhörande social journal för 20% av de omsorgstare som tillhör enheten, för minst 5 omsorgstagare.

Vid granskningen 2024 framgår bland annat att 90%-97% av våra omsorgstagare inom hemtjänst, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning har en aktuell och upprättad genomförandeplan, vilket är ett bättre resultat än tidigare mätning. Däremot framkommer förbättringsområden inom framför allt hur omsorgstagaren varit delaktig i hur insatserna utformas.

Egenkontrollen används på samma sätt vid avtalsuppföljningar för privata utförare.

4.6 Utevistelsemätning

Mätning av utevistelse genomförs årligen i både kommunala och privata särskilda boenden för äldre i Växjö kommun. Syftet är att säkra att omsorgstagare erbjuds minst två utevistelser per vecka, i enlighet med omsorgsnämndens beslut om gränsen för skälig levnadsnivå. Mätningen syftar också till att främja en aktiv ålderdom och motverka fysisk och psykisk ohälsa.

Under 2024 genomfördes mätningen under en vecka i mars och en vecka i september. Enhetscheferna visste inte på förhand om att mätningen skulle göras för den aktuella veckan. De ombads att rapportera in statistik retroaktivt baserat på utevistelser för 12 omsorgstagare per enhet. Urvalet inkluderade de sex yngsta och de sex äldsta omsorgstagarna med beslut om utevistelse minst två gånger per vecka. Mätningen omfattade alla 13 särskilda boenden i kommunen och fem privata. Resultatet visar att samtliga enheter har fungerande rutiner för planering och uppföljning av utevistelser.

Det samlade resultatet för andelen omsorgstagare som erbjöds minst två utevistelser per vecka var 83 % i mars och 90 % i september 2024. Jämfört med 2023 års mätning innebär detta en förbättring med fyra respektive 11 procentenheter. För de kommunala boendena noterades förbättringar vid båda mättillfällena jämfört med föregående år. Däremot minskade det samlade resultatet för de privata boendena från 100 % år 2023 till 82 % i mars och 89 % i september 2024.

Av totalt 22 enheter nådde 13 ett godkänt resultat i mars 2024, vilket innebär att minst 90 % av omsorgstagarna erbjöds två utevistelser per vecka. Dessa enheter utgjordes av tio kommunala och tre privata boenden. I september 2024 förbättrades siffran till 17 av 22 enheter, varav 12 var kommunala och fem privata. Tre kommunala enheter hade under mätperioden i september erbjudit maximalt 60% av omsorgstagarna två utevistelser per vecka, vilket påverkade det totala resultatet negativt.

Tabell 3. Resultat utevistelsemätning

Boende	Erbjudna 2 utevistelse/vecka 2023	Erbjudna 2 utevistelser/vecka mars 2024	Erbjudna 2 utevistelser/vecka september 2024
Särskilt boende kommun	73 %	82 %	89 %
Särskilt boende privat	100 %	85 %	97 %
Samlad total:	79 %	83 %	90 %

5. Uppföljning av utvecklingsområden för 2024

- Under 2024 har fortsatt arbete med avvikelshantering och att följa upp vidtagna åtgärder genomförts. Varje verksamhet dokumenterar vidtagna åtgärder, planerade åtgärder och uppföljning av åtgärd. Detta medför en kvalitetssäkring för att liknande händelse inte ska uppstå i verksamheten igen. En process när det gäller att utreda avvikelser, synpunkter och klagomål är framtagen. En broschyr och en e-tjänst, är framtagen, där man kan anmäla synpunkt på omsorgen. Under 2024 har antalet registrerade synpunkter och sociala avvikelser ökat, vilket är en positiv utveckling.
- Fast omsorgskontakt inom hemtjänsten har genomförts och fortsatt utveckling pågår, bl a inom följande områden:
 - Att anpassa stödet efter den enskildes specifika behov
 - Att samordna insatser mellan olika yrkesgrupper
 - Att vara en kontaktperson för omsorgstagarnas närstående
 - Att våra omsorgstagare ska känna dig trygga och delaktiga i sin omsorg, när det gäller självbestämmande, integritet och respekt.

Införandet av fast omsorgskontakt inom särskilt boende pågår och beräknas vara klart sommaren 2025. Hösten 2025 beräknas implementering av fast omsorgskontakt påbörjas inom omsorg funktionsnedsättning.

- Fortsatt utveckling och utvärdering av nätverksträffar för dokumentationsombud har genomförts under 2024. Framtagande av rollbeskrivning för dokumentationsombud och huvuddokumentationsombud, organisation och styrgrupp har implementerats. Chattgrupper har organiserats. Nätverksträffar har genomförts vid två tillfällen. Utvärdering visar ett behov av ett mer riktat stöd ute i verksamheterna under 2025. Detta innebär att huvuddokumentationsombuden i samråd med omsorgschef och enhetschef under våren kommer att besöka respektive verksamheter. Styrgruppen kommer också att erbjuda öppet hus vid ett tillfälle i månaden för samtliga dokumentationsombud inom hemtjänsten, särskilt boende och omsorg funktionsnedsättning. Enhetschefer kommer också att erbjudas öppet hus för att få stöd i frågor om social dokumentation och systemfrågor i Lifecare.
- Uppföljning av enhetschefernas egenkontroll av social dokumentation har genomförts och sammanställt under 2024, detta kommer även att fortsätta under 2025.
- Översyn av ombudsrollerna som finns inom omsorgsförvaltningen har genomförts och ett förslag är framtaget till ledningsgruppen. Syftet med ombud är att förenkla processen att få ut kunskap ytterst i verksamheten. Ombuden ska på ett systematiskt och strukturerat sätt ges påfyllnad av kunskap inom respektive ansvarsområde. Ett ombud är en

medarbetare inom omsorgsförvaltningen som har ett uppdrag inom ett visst område och som företräder en grupp. Ombudets roll är kopplat till en arbetsbeskrivning/uppdragsbeskrivning och ett nätverk för kompetensutveckling.

- Fortsatt utveckling av social handbok pågår kontinuerligt med syfte att tillföra kunskap och bidra till ett rättssäkert och ett likvärdigt förhållningssätt för medarbetarna i omsorgsförvaltningen.
- Resultatet av utevistelsemätningen inom särskilt boende 2023 visade en minskning från 2022 års mätning. Under 2024 har särskilt boende arbetat med att förbättra planeringen när det gäller utevistelser och medarbetarna har involverats i planeringen. Verksamheten har också försökt att förbättra utemiljön så det ska upplevas mer inbjudande att vistas utomhus. Extra mätningar har genomförts under 2024 för att säkerställa att beviljade promenader utförs. Vid mättillfällena visar resultatet en förbättring från föregående års mätningar, vilket är positivt utveckling.
- Myndighetsavdelningen har under 2024 fortsatt att arbeta med värdegrunden och även kopplat detta till arbetsmiljöarbetet på avdelningen.
- Under året har utvecklingsarbete pågått för att effektivisera hanteringen av sjuklöner enligt 9§ 2 lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Detta arbete kommer att fortsätta under 2025.

6. Utvecklingsområden inför 2025

- Förberedelser inför införandet av ny socialtjänstlag som planeras att träda i kraft i juli 2025.
- Implementering av fast omsorgskontakt inom särskilt boende.
- Implementering av fast omsorgskontakt inom omsorg funktionsnedsättning.
- Fortsatt utveckling och kvalitetssäkring av social dokumentation.
- Fortsatt utveckling av social handbok.
- Fortsatt utveckling av arbete med avvikelser och synpunkter.