

Kvalitetsredovisning



Avser år 2010

Fastställd av Socialnämnden ??

Version 1 2011-06-08

Kvalitetsgruppen

Socialförvaltningen

Innehållsförteckning

FÖRORD AV FÖRVALTNINGSCHEFEN – VARFÖR GÖR VI DETTA?	3
MÅL	4
MÅLUPPFYLLNAD	4
RESULTAT	6
EGNA UPPFÖLJNINGAR	6
<i>Lex Sarah och Lex Maria</i>	<i>6</i>
<i>Avvikelser, fel och brister, klagomål och synpunkter</i>	<i>7</i>
<i>Övriga mätningar</i>	<i>7</i>
INTERN KONTROLL	14
SOCIALNÄMNDENS EGET ANSVAR	14
KOMMUNREVISIONEN	14
ANDRA KONTROLLERAR OCKSÅ, T EX NKI, ÖPPNA JÄMFÖRELSEMM.	16
<i>NKI (Nöjd-Kund-Index)</i>	<i>16</i>
<i>Öppna jämförelser för barn och ungasektionen</i>	<i>17</i>
<i>SCB:s medborgarundersökning</i>	<i>18</i>
<i>Kommundatabasen</i>	<i>18</i>
<i>Kolada</i>	<i>19</i>
TILLSYNER FRÅN ANDRA MYNDIGHETER	19
<i>Socialstyrelsen</i>	<i>19</i>
INFORMATION	21
INTERN INFORMATION	21
EXTERN INFORMATION	22

Förord av förvaltningschefen – Varför gör vi detta?

Varför gör vi detta? –

I detta dokument vill vi framför allt redovisa kvalitet ur ett brukarperspektiv. Vi vill visa på goda exempel och vad som utförs i verksamheten.

Ytterligare ett syfte är att komplettera bokslutet med att visa på det utvecklingsarbete som bedrivs i förvaltningen.

Detta dokument är ett första försök att samla allt som görs i form av uppföljningar och mätningar antingen det utförs av förvaltningen eller i form av olika granskningar t ex revision eller andra tillsyner.

Den 1/10 2010 skapades en kvalitetsgrupp i socialförvaltningen. Gruppen arbetar endast på socialchefens uppdrag. Arbetet de första månaderna har huvudsakligen bestått av att formulera syfte för gruppen, inventera arbetsuppgifter och fördela ansvaret gentemot de verksamhetsansvariga i förvaltningen. I verksamhetsansvaret ingår att utveckla den egna verksamheten. Kvalitetsgruppen kan bistå med förslag till metoder, modeller för uppföljning, sammanställning av olika uppföljningar och styr- och kvalitetsdokument.

Socialnämndens ansvarsområde omfattar många olika verksamheter. För att ge kommuninvånare, politiker och egna medarbetare en helhetsbild av socialtjänstens kvalitetsarbete redovisar förvaltningen ett sammandrag av det kvalitetsarbete som genomförts under året.

Kommunen och socialförvaltningen är enligt gällande lagstiftning skyldig att utarbeta ett ledningssystem för kvalitet vad gäller verksamhet som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialtjänstlagen (SoL), samt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Vikten av att arbeta med kvalitetsutveckling inom både vård och omsorg och individ- och familjeomsorg markeras av regeringen och riksdagen i socialtjänstlagens tredje kapitel.

”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.” (Ur Socialtjänstlagen)

Ing-Marie Byström
Socialchef



Kvalitetsredovisningen ska, förutom att ge en samlad bild av förvaltningens verksamhet, fungera som ett stöd och ett hjälpmedel för att utveckla och förbättra verksamheten och ses som ett led i den kontinuerliga uppföljningen och utvärderingen av densamma.

Mål

Mål för Ljungby kommun;

1. Ljungby ska vara en av de bästa kommunerna att leva och bo i,
2. Ljungby kommun ska vara en föregångskommun i näringslivsfrågor,
3. Ljungby kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Utifrån dessa övergripande mål har Socialnämnden fastställt följande delmål;

1. Trygghet i livets olika skeenden och Ljungby kommun ger service i mästarklass,
2. (Socialnämnden har inget fastställt mål för punkt två)
3. Utveckla olika arbetsformer

Måluppfyllnad

Övergripande mål och indikatorer nedan följs upp i samband med tertiärrapporter och i bokslutet. Uppföljningen 2010 gjordes genom att de olika målen fick en färgad ”gubbe”. De olika färgerna står för:



För att få grön ”gubbe” för ett delmål krävs att det är godkänt på minst 80 % av indikatorerna.



För att få gul ”gubbe” för ett delmål krävs att det är godkänt på minst 60 % av indikatorerna.



Ej godkänt- allt under 60 % får röd ”gubbe”.

Fullmäktigemål: Ljungby ska vara en av de bästa kommunerna att leva och bo i.

Socialnämndens delmål: Trygghet i livets olika skeden.

	Indikatorer
	Hemtjänsten ska kunna ta emot en utskrivningsklar person inom fem dagar från det att Ljungby kommun tagit emot kallelse till samordnad vårdplanering. Inom denna tid ska även en justerad vårdplan finnas. (Inga avvikelser är rapporterade, målet uppnått.)
	Mätning av NKI, nöjd, kundindex, följs årligen inom individ- och

 	familjeomsorg samt inom hemtjänst och särskilt boende. Index ska vara över 70. (Socialstyrelsen har genom enkäter till omsorgstagarna gjort en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänsten och äldreboenden. Resultatet av denna mätning visar att NKI är 78 för hemtjänsten och 77 för särskilda boenden för äldre. Ingen NKI har gjorts inom individ- och familjeomsorgen.)
	Tillsammans med person i särskilt eller ordinärt boende ska det inom 14 dagar upprättas en genomförandeplan. Planen ska följas upp var tredje månad. (Särskilt boende 100 %, Hemtjänsten 82 %.)
	Kvalitetsgaranti: Hemtjänst ska påbörjas inom 14 dagar efter beslut. (Ingen avvikelse rapporterad, målet är uppnått.)
	Kvalitetsgaranti: Larm ska besvaras inom två minuter och åtgärdas inom 60 minuter. (Inga avvikelser dagtid har rapporterats. 4190 larm har noterats nattetid. Alla larm har besvarats inom två minuter. 30 larm (0,7 procent) har inte åtgärdats inom 60 minuter. En del av dessa avvikelser är under en och samma natt, eftersom en försening ofta leder till fortsatta förseningar.)
	Kvalitetsgaranti: Personer som får hemrehabilitering ska få första hembesöket av kommunrehabiliteringen senast andra vardagen efter hemkomst. (Inga avvikelser är rapporterade, målet uppnått.)
	Kvalitetsgaranti: Hemsjukvårdsinsatser ska påbörjas inom fem dagar efter kallelse till särskild vårdplanering om personen är utskrivningsklar från slutenvården. (Inga avvikelser. Målet uppnått.)
 	Kvalitetsgaranti: Beslut om bistånd ska ske inom sex veckor. Det gäller både omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg. (Utredning kring LSS/LASS kan ta längre utredningstid. Handläggningstiden för särskilt boende överskreds vid två tillfällen. Målet delvis uppnått.)
	Kvalitetsgaranti: Lägenhet i särskilt boende inom äldreomsorgen erbjuds inom tre månader efter beslut. (Tio personer har fått vänta på inflyttning mellan en till nio dagar längre än tre månader. Sammanlagt har 120 personer flyttat till en lägenhet i särskilt boende för äldre. Man bor i genomsnitt 3 år i särskilt boende.)
	Kvalitetsgaranti: Korttidsvård inom LSS, Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, ska kunna erbjudas inom tre dagar. (Målet uppnått.)
	Antal personer med försörjningsstöd sex månader eller mer. Antalet ska inte öka jämfört med 2009. (Målet är inte uppnått.)
  	Kvalitetsgaranti: En första kontakt med socialsekreterare sker senast arbetsdagen efter det att behovet uppkom. Besök ska kunna erbjudas inom två veckor. (Ekonomi o mottagning-grön, Missbruk-röd, Barn o unga-röd. Försörjningsstöd 100 %, Flyktingverksamheten 100 %, Mätning sker på annat sätt inom barn- och utredningssektionen och missbruksverksamheten.)

Socialnämndens delmål: Ljungby kommun ger service i mästarklass.

	Indikatorer:
	Kvalitetsgaranti: Den som ringer till kommunen ska bara behöva ringa ett samtal. Om den person som man söker inte är tillgänglig ska man kunna bli uppringd. 100 % (Uppföljning sker ej!)

Fullmäktigemål: Ljungby ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Socialnämndens delmål: Utveckla olika arbetsformer.

	Indikatorer:
	Andel medarbetare med gymnasieutbildning från omvårdnadsprogrammet ska öka till minst 80 %. Målet gäller i särskilt boende och hemtjänst inom äldreomsorgen. (74,6 % av omsorgspersonalen inom särskilda boenden har omvårdnadsutbildning och inom hemtjänsten är motsvarande siffra 65,4 % . Inom verksamheten personer med funktionsnedsättning har 74 % adekvat utbildning.)
	Andel specialistutbildade sjuksköterskor ska överstiga 30 %. (Målet uppfyllt då 31 % av sjuksköterskorna har vidareutbildning till distriktssköterska.)
	Årlig arbetsmiljö/klimatmätning i alla arbetsgrupper. I genomsnitt ett resultat under 2,0 (Målet uppnått.)
	Hälsoprofiler som görs av HVC. 1-2 arbetsgrupper erbjuds HVC-profiler årligen. (7 arbetsgrupper har deltagit. Målet uppnått.)

Resultat

Egna uppföljningar

Lex Sarah och Lex Maria

Hur många Lex Maria-anmälningar har gjorts under året? 1 styck.

Hur många Lex Sarah-anmälningar/utredningar har gjorts under året?
12 stycken utredningar har genomförts under året. Av dessa visade sig 3 vara allvarliga missförhållanden dvs Lex Sarah.

Avvikelser, fel och brister, klagomål och synpunkter

En sammanställning av klagomål och synpunkter görs årligen och redovisas för socialnämnden.

Antalet inlämnade klagomål och synpunkter under 2010: 41 st.

En sammanställning över avvikelser, fel och brister, ur Vård- och Omsorgssystemet, görs årligen och redovisas för socialnämnden.

Antalet inlämnade avvikelser under 2010: 3 215 stycken

Under året 2010 avslutades 2907 avvikelser, detta avser avvikelser som upprättats under både 2009 och 2010. Vid årsslutet 2010 fanns 308 avvikelser registrerade som ännu inte avslutats.

Observera dessa siffror avser endast ÄO och OF medan IFO:s avvikelser registreras i annan ordning.

Övriga mätningar

Anmälningar om barn som far illa bör alla lämna in och för de som arbetar med barn gäller att de ska lämna in sådana till socialnämnden.

Hur många anmälningar om barn har kommit in under 2010: 471 st.

Förlängd utredningstid i barnavårdsutredningar har begärts i 12 st.

Hur många beslut fattades i individärenden under 2010?

SoL-beslut inom ÄO/OF: för personer under 65 år (1946-2010) 222 st.

SoL-beslut inom ÄO/OF: för personer över 65 år (1900-1945) 4 239 st.

LSS-beslut: 80 st.

LASS-beslut: 6 st (5 st bifallsbeslut och 1 avslag).

inom IFO: 6 100 st.

Registrerade avgivna yttranden i överklagningsärenden IFO: 4 st.

Utöver de särskilda boenden som finns i kommunen förmedlar eller hyr socialtjänsten lägenheter i ordinärt boende

i ÄO: Lägenheter med anvisningsrätt, Humlan, 16 st.

i OF: Boendestöd 6 st

 Psykiatri, 22 st

i IFO: Fyren 13 st

 Asylboende 10 st.

 Missbruk stödet 1st och alternativet 3 st

 Vuxensektionen 63 st

 Flyktingverksamheten 58 st

för personalgrupper: 11 st

Socialtjänsten hjälper människor med att hantera sina pengar.

Hur många s k "egna medel" finns inom IFO: 90 st.

Enkät vid uppsökande verksamhet.

Socialtjänsten ska göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen, samt genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsförhållanden.

Under 2010 har Ljungby kommuns uppsökande verksamhet genomförts genom att alla som fyller 80 år och som inte redan har insatser från kommunen, erbjuds hembesök. I kommunen fanns 195 80-åringar och av dessa hade 39 insatser från kommunen.

Hembesök erbjöds alltså 156 personer. 74 personer tackade ja till hembesök. Vid hembesöken lämnades en enkät ut, 67 svar som kom in. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 90 %.

Enkäten omfattade följande tre frågor:

Fråga a Hur nöjd är du med besöket i sin helhet?	Fråga b Hur väl uppfyller den givna informationen dina förväntningar?	Fråga c Kommer du att använda de tips och råd du fick vid besöket?
9,7	9,1	8,5

De svarande fick gradera på en skala 1 – 10 där 1 betydde inte alls och 10 i högsta grad. Ovan visas en sammanställning av resultatindex från enkäten.

De hembesök som görs är man alltså väldigt nöjda med.

Den erfarenhet man kan dra är att ganska många är förhållandevis pigga och aktiva vid 80 års ålder. Detta bekräftas också av att endast 39 stycken, av 156 st 80-åringar, har någon form av insats från kommunen. Kanske är denna omständighet också skälet till att ungefär hälften av det totala antalet 80-åringar tackar nej till hembesök.

Vid hembesöken lämnas informationsmaterial ut vidare informeras om kommunens insatser samt lämnas råd och stöd om de frågor som kommer upp i samtalet t ex fallförebyggande insatser, anhörigstöd och de möjligheter till sociala aktiviteter som erbjuds i kommunen.

De som avböjer hembesök får skriftlig information om kommunen skickad hem till sig.

Kommunen har under november månad genomfört vårdplanering för totalt 75 personer som var utskrivningsklara. För dessa personer kunde kommunen erbjuda hjälp till 64 % redan från dag ett.

Enkätundersökning på Ljungberga 3 AB.

En enkät har genomförts bland närstående till 17 omsorgstagare på Ljungberga. Syftet med enkäten var att få veta hur kommunikation, informationshanteringen och bemötande på enheten upplevdes av anhöriga. Svarsfrekvens var 82 %.

Resultatet visar att anhöriga upplever att *bemötandet* är bra. *Informationen* kan förbättras genom fler uppföljningssamtal med kontaktombud, närstående och sjuksköterska. De närstående efterfrågar mer information från

sjuksköterska om och när sjukvårdsinsatser förändras. *Kommunikationen* skulle upplevas ännu bättre om personalen tog första steget och gärna mötte närstående vid besök samt informerar om hur de boendes dag har varit och om olika aktiviteter på Ljungberga.

Enkäten har lett fram till ett omedelbart förbättringsarbete. En sak som efterfrågades var uppföljningssamtal med sjuksköterska, kontaktombud och ibland även sektionschef. Därför har personalen på Ljungberga 3 AB beslutat att kontaktombuden under de närmaste månaderna kommer att kontakta anhörig för att boka in ett samtal om så önskas.

Kostnad per brukare.

Socialförvaltningen har tillsammans med företaget Ensolution, under 2010 gjort en brukarrelaterad uppföljning inom individ- och familjeomsorgen. I denna har man tittat på kostnader, insatsbeskrivningar och kostnad per brukare. Vi kan via Ensolution jämföra oss med andra kommuner redan i år, men det blir än mer intressant när vi undersöker vår egen verksamhet under flera år och kan göra jämförelser. Hela rapporten finns att läsa på förvaltningen.

Jämställdhetsplan.

▪ Rapport om biståndsutredningar i äldreomsorg, Lena Lernå.

Det finns ingen uppenbar skillnad mellan bedömningen av ansökningarna eller utredningarna om de gäller kvinnor eller män.

Förvaltningen föreslås:

- För att synliggöra skillnader mellan kvinnors och mäns behov, och möjligheter att tillgodose behoven, är det bra om statistik redovisas så män och kvinnors ansökningar, avslag och bifall inom olika områden kan specificeras
- Fortsätt diskussionen kring jämställdhetsintegrering i biståndshandläggargruppen och involvera arbetsledningen
- Ta upp en diskussion i varje hemtjänstlag om kvinnors och mäns behov och möjligheter

▪ Rapport om barnavårdsutredningar, Lena Lernå.

Utifrån de förutsättningar som finns när en barnavårdsutredning skall göras använder utredarna bästa möjliga metoder för att möta det enskilda barnet, dess behov och deras mammor och pappors förmåga.

Förvaltningen föreslås:

- se över statistikredovisningen och överväga om sammanställning av ej öppnade utredningar kan redovisas så det framkommer om det är män eller kvinnor som anmäler eller ansöker.
- Registrera barn på deras vårdnadshavare

Utbildningsplan 2010.

Antal personer som beräknats ha hört Stefan Einhorn tala på temat bemötande: ca 800.

Antal personer som utbildats i metoden motiverande samtal: 12.

Bokslut 2010.

NYCKELTAL

ÖVERGRIPANDE

	2010	2009	2008
Direkt bruttokostnad/invånare	21244	21002	20649
Antalet tillsvidareanställda	1051	1062	1052
Andel personalkostnad av bruttokostnad	73,4	72,3%	72,4%

ÄLDREOMSORG

Antal invånare x> 65 år	5816	5700	5568
Andel x>85 av x>65	15,2%	15,4%	15,6%
Direkt bruttokostnad per invånare	10818	10564	10172
Direkt bruttokostnad per x>65	50789	50735	50063
Antal brukare med insats SOL, HSL	1711	1751	1672

Vård och omsorg i ordinärt boende

Antal hemtjänstmottagare i ordinärt boende 1/10	495	487	471
Direkt bruttokostnad/hemtjänstmottagare	173773	177771	162732
Antal hemtjänsttimmar (okt)	17784	18766	16081
Antal hemtjänsttimmar helår inkl delegerad HSL	241142	248 452	232 593

Vård och omsorg i särskilt boende

Antal platser inkl. korttidsplatser	373	372	362
Direkt bruttokostnad/ plats	425477	413737	410210

Utskrivningsklara

Antal ersättningsdagar för utskrivningsklara	59	115	95
--	----	-----	----

OMSORG, SOCIALPSYKIATRI

Antal individer med LSS-beslut 1 oktober	212	213	186
Antal individer med LASS-beslut 1 oktober	55	58	55
Direkt bruttokostnad invånare	6347	6272	6324
Direkt bruttokostnad per x<65	8065	7863	7937
Antal boende 1/10	127	124	118
Direkt bruttokostnad/boende	386838	409847	425475

Psykatri

Antal beslut dagverksamhet SOL 1/10	66	66	61
Antal beslut boende psykiatri SOL	28	28	20
Direkt bruttokostnad per invånare	803	758	797

INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

Direkt bruttokostnad per invånare	2374	2391	2064
-----------------------------------	------	------	------

Missbruk:

Direkt bruttokostnad per invånare	446	457	428
Antal institutionsplacerade SoL/LVM	5/6	7/7	7/4
Vårddygns externa institutionsplacering SoL/ LVM	903/675	1378/610	1126/757
Boendedygns Åvillan	1338	-	-

Försörjningsstöd:

Direkt bruttokostnad per invånare	574	581	392
Antal nybesök	243	268	194
Hushåll med försörjningsstöd	351	332	309
Antal mottagna flyktingar	26	50	44

Barn- och ungdomsvård:

Direkt bruttokostnad per invånare	1139	1129	1042
Antal institutionsplacerade	43	56	42
Antal vårddygns för institutionsplacerade	8230	6203	5469

Antal familjehemsplaceringar	42	40	43
Antal vård dygn för familjehemsplacerade	12636	12883	13689

Äldreomsorg Hemtjänst

ÅR	2010	2009	2008
Timmar (SOL)	202 198	213 454	198 986
Timmar (HSL)	38 944	34 998	33 607
Summa	241 142	248 452	232 593

Tabell: antal hemtjänst timmar SoL och delegerad HSL som utförs av hemtjänsten mellan kl.07.00-22.00, till detta tillkommer indirekt omsorgstagarrelaterad tid(ca:20 %), icke omsorgstagarrelaterad tid(ca:2,5 %) och övriga ansvarsområden(ca:3 %).

ÅR	2010	2009	2008
Timmar	5217	5 184	3401

Tabell: antal beslutade timmar SoL kl. 22.00-07.00) till detta tillkommer larm, indirekt omsorgstagarrelaterad tid, icke omsorgstagarrelaterad tid och övriga ansvarsområden.

Kostnader för utskrivningsklara från Landstinget

ÅR	2010	2009	2008
Dygnskostnad	4060	3867	3662
Budgeterat antal dygn	130	129	143
Antal dygn	59	108	95

Kostnadsfri avlösning för närstående

Antal timmar under 2010

Månad	Jan	Feb.	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Summa timmar
Timmar	140	184	166	198	161	180	82	81	129	130	93	127	1671

Av de personer som fått avlösning är 14 män och 5 kvinnor.

Särskilt Boende

2010	2009	2008
310/322*	316/328*	321/334*

Tabell rum, lgh/platser i särskilt boende

Bergagården budgeterat 10 platser under 2010

* lägenheter. delas endast med familjemedlemmar

Andel lägenheter fördelade i procent.

Andel lägenheter fördelade i %	2010	2009	2008
Centralorten	74,9	74,7	73,6
Lagan	16,1	16,1	17,4
Lidhult	9,0	9,2	9,0

Andelen lägenheter i förhållande till ansökningar 2008-2010

Andel ansökningar till särskilt boende i %	2010	2009	2008
Centralort	81,2	76,3	76,1
Lagan	12,1	14,1	15,3
Lidhult	6,7	9,6	8,6

Bergagården räknat i snitt 10 boendeplatser under 2010.

Biståndshandläggning

	2010	2009	2008
Öppnade ärende	4155	4272	4318
Avslag/delavslag	26/0	33/2	21/1
Domar som leder till bifall för den klagande	0	1	2

SoL-beslut 65 år och äldre

Kvinnor	1886
Män	847

Paramedicin

	2010 Person/Beslut	2009 Person/Beslut	2008 Person/Beslut
Arbets terapeut	1049/1807	1110/1739	1107/1723
Sjukgymnast	918/1360	799/1091	530/688

Hemsjukvård

ÅR	2010	2009	2008
Aktuella pat. i hemsjukvården	1241	1295	1275

Individ- och familjeomsorg**Antal barn/ungdomar placerade i familjehem**

Enligt lagstiftning:	2010	2009	2008
Socialtjänstlagen	27	22	28
Lagen om vård av unga	15	16	15
Totalt	42	40	43

Åldersfördelning barn/ungdom familjehem

	År 2010		År 2009		År 2008	
	SoL	LVU	SoL	LVU	SoL	LVU
Ålder 0-12	9 (2 flickor)	9 (6 flickor)	6	10	7	8
Ålder 13-19	18 (9 flickor)	6 (3 flickor)	16	6	22	7

Öppen vård barn/ungdom

Insats	Antal
Öppenvård	134
Kontaktperson/familj	49

Antal institutionsplaceringar 2010

Fyren HVB	36
Asyl HVB	7

Extern institutionsplacering 2010

	SOL	LVU
Ålder 0-12år	1	1
13-20 år	3	2

Försörjningsstöd

	Hushåll	Personer	Män	Kvinnor	Pojkar	Flickor
2010	450	726	272	239	107	108

Flyktingmottagande

2010	2009	2008
25	44	20

Omsorg om personer med funktionsnedsättning**Personer med insatser enl. LSS och LASS**

2010	2009	2008
267	233	218

Insatser enligt LSS och LASS

Från 18 år	2010	2009	2008
Boende för vuxna	78+30	77+ 27	118
Daglig verksamhet	131	127	118
Personlig assistent kommunal	11	11	11
Kontaktperson	71	65	70
Ledsagare	29	28	26
LASS via Försäkringskassan	54	53	55

Socialpsykiatri avser beslut enligt SoL

ÅR	2010	2009	2008
Bostadsstöd	36	39	43
Dag verksamhet	66	50	57
Kontaktperson	28	22	21

Entreprenad LSS

	Entreprenad
Boende för vuxna	19
Daglig verksamhet	33

Intern kontroll

Socialnämndens eget ansvar

Socialnämnden har ansvar att själv följa upp sin verksamhet och verksamheterna arbetar därför kontinuerligt med olika modeller för uppföljning och egenkontroll. Inte minst i samband med bokslutsarbetet presenteras en mängd nyckeltal, se ovan!

Kommunrevisionen

Kommunrevisionen undersöker och kontrollerar nämndernas arbete, många gånger begär kommunrevisionen hjälp i detta arbete. Olika revisionsföretag, t ex KPMG, anlitas då och då till att genomföra kontroller åt kommunrevisionen.

KPMG har på Ljungby kommuns revisorers uppdrag genomfört en granskning av socialnämndens intraprenad vid Ljungsätra särskilda boende.

KPMG anser att det är bra att:

- intraprenaden erbjuder ökat ansvar, delaktighet och inflytande för personalen.
- Ljungsättras ekonomi har förbättrats avsevärt efter övergången till intraprenad. Den nya ledningen har lyckats implementera ett ”ekonomiskt tänk” i organisationen.
- Man arbetar med skriftliga rutiner när det gäller att kvalitetssäkra processer.

Här kan vi bli bättre:

- Det saknas en tydlig röd tråd i Ljungsättras målarbete då det inte finns en sammanställd uppföljning av uppsatta mål, såväl mål utifrån affärsidén som utifrån visionsarbetet. KPMG rekommenderar att intraprenaden för varje budgetår upprättar en verksamhetsplan som anger vilka mål som ska gälla och hur måluppfyllelsen ska mätas.
- Ljungsätra håller ungefär samma kvalitet som övriga särskilda boenden i kommunen när det gäller exempelvis mätningar av NKI och placerar sig på medel trots ökade satsningar.

KPMG har på Ljungby kommuns revisorers uppdrag genomfört en granskning av rättssäkerhet och likabehandling inom ekonomiskt bistånd och hemtjänst.

KPMG anser att det är bra att:

- Nämndens riktlinjer och delegation inte tar bort den enskilde handläggarens handlingsutrymme att bedöma rätten till bistånd.
- Genom att föra samtal om behov av bistånd kan handläggaren medverka till att den enskilde upptäcker nya behov eller strategier att hantera sin situation.

- Motiveringarna till de granskade avslagsbesluten inom ekonomiskt bistånd innehöll en redogörelse för faktorerna som haft betydelse för beslutet.
- Handläggarna inom både ekonomiskt bistånd och hemtjänst ges möjlighet att diskutera komplicerade ärenden med varandra. Det är ett bra sätt att arbeta mot en samstämmighet i handläggningen.
- Nämnden arbetar aktivt med att främja jämställd biståndshandläggning genom analys av ärenden inom hemtjänst och barnavård.

Här menar KPMG att vi bli bättre:

- Ord som ”max” och ”högst” är inte lämpliga i riktlinjer då det kan missförstås så att man tror bistånd inte kan beviljas utöver dessa nivåer.
- Den sökandes sociala och existentiella behov i utredningen om hemtjänst borde lyftas fram mer och mallen för utredning borde kompletteras med fler rubriker gällande sociala och existentiella behov, t ex trygghet, intressen, livsstil och socialt nätverk.
- KPMG menar att det finns bekymmer med att den enskildes ansökan tas fram tillsammans med kommunens handläggare. Det är viktigt att skilja mellan ansökan och utredning i handläggningsprocessen.
- Det borde tas fram skriftliga ansökningsblanketter i handläggningen av hemtjänst där den sökande fritt kan beskriva vad den anser sig behöva hjälp med. Vill den sökande göra ansökan muntligt kan handläggaren dokumentera den muntliga ansökan och sedan kan den enskilde intyga genom att skriva under.
- De månadsvisa ansökningarna om ekonomiskt bistånd skulle med fördel ske skriftligt.
- Det borde finnas skriftliga rutiner för handläggningen av ekonomiskt bistånd.
- Motiveringarna vid avslagsbesluten inom ekonomiskt bistånd ger sällan en tydlig koppling till lagens rekvisit vilket försvårar den sökandes förståelse. I stället används genvägar som formuleringen ”står ej till arbetsmarknadens förfogande” och liknande.
- Nämnden bör besluta att endast ge insatsen trygghetslarm som bistånd enligt SoL då det bakom en ansökan om trygghetslarm kan gömmas andra behov av trygghetsskapande insatser som behöver utredas. Det råder sekretess mellan verksamheten som bedrivs utan biståndsbedömning och t ex den kommunala hemsjukvården och den sekretessen är i praktiken mycket svår att upprätthålla. Bedömningen är att trygghetslarm inte ryms inom de insatser som kan ges utan biståndsbeslut enligt lag (2009:47) om vissa kommunala befogenheter.

- Det vore värdefullt om uppgifter om fördelningen av bistånd mellan kvinnor och män tas fram ur verksamhetssystemet och analyseras.
(OBS Socialnämnden delade inte KPMG:s uppfattning i samtliga punkter i denna rapport – Se vidare Socialnämndens skrivelse.)

Andra kontrollerar också, t ex NKI, öppna jämförelser mm. NKI (Nöjd-Kund-Index)

Socialstyrelsen gjorde våren 2010, med hjälp av Statistiska Centralbyrån en enkätundersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboende. Syftet med undersökningen är att, ur de äldres perspektiv, följa upp kvaliteten inom vården och omsorgen om äldre och hur väl insatserna motsvara de äldres behov. Senast denna undersökning gjordes var 2008. Undersökningen görs i hela riket. Totalt har 335 kommuner och stadsdelar deltagit.

NKI och kvalitetsområdenas indexvärde. **ÄLDREBOENDE 2010** Socialstyrelsen

Vad tycker du om ditt äldreboende? Nedan redovisas NKI (Nöjd-Kund-Index) och respektive faktors indexvärde. Indexvärdet kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är de som svarat.

	NKI tot	Trygghet i boendet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens/omvårdnadens omfattning	Maten	Städning tvätt och dusch
Ljungby 2008	72	85	56	76	64	68	77	53	78
Ljungby 2010	77	87	67	81	70	81	82	65	80
Riket	72	83	63	78	66	77	77	63	75
Ranking 2010	47	48	67	71	50	55	27	110	53

	Vårdinsatser	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpen/omvårdnadens utförande	Boendemiljön	Antal svarande personer	Andel svarande (%)
Ljungby 2008	86	57	74	82	135	58
Ljungby 2010	87	66	81	84	135	56
Riket	84	56	76	80	32979	58
Ranking 2010	51	18	36	46		

I bilden redovisas även siffror från 2008 och kommunens plats i jämförelse med de övriga svarande kommunerna (och statsdelarna) under 2010

Totalt har 335 kommuner/statsdelar deltagit i undersökningen.

NKI och kvalitetsområdenas indexvärde. **HEMTJÄNST 2010** Socialstyrelsen

Vad tycker du om hemtjänsten? Nedan redovisas NKI (Nöjd-Kund-Index) och respektive kvalitetsfaktors indexvärde. Indexvärdet kan variera från 0 till 100 och ju högre värde desto nöjdare är de som svarat.

	NKI tot	Trygghet i hemmet	Informationen	Bemötandet	Inflytandet	Tryggheten	Hjälpens omfattning	Social samvaro och aktiviteter	Hjälpens utförande
Ljungby 2008	75		63	84	72	72	79	61	83
Ljungby 2010	78	86	66	84	71	82	79	67	81
Riket	75	83	65	83	72	80	79	60	79
Ranking 2010	113	62	163	143	189	120	185	48	137

Ljungby 2008
Ljungby 2010
Riket
Ranking 2010

Maten	Städning och tvätt	Dusch och bad	Vård- insatser	Antal svarande	Andel svarande (%)
63	77		86	270	76
58	76	80	80	220	69
66	74	82	79	60906	70
300	101	228	151		

Totalbetyget ligger över riksgenomsnittet, både när det gäller kvaliteten i hemtjänsten och kvaliteten på äldreboende. Inom området äldreboende har kommunen också förbättrat sina resultat inom samtliga områden. Värt att notera är att Ljungby kommun ligger på 18:e plats i riket för indikatorn ”Social samvaro och aktiviteter” för äldreboende. För hemtjänst ligger Ljungby kommun på 48:e plats för samma indikator, vilket också är bra.

Öppna jämförelser för barn och ungasektionen

Sektionen Barn och unga har deltagit i öppna jämförelser under 2010. Det redovisade resultatet i öppna jämförelser för socialtjänstens verksamhet barn och ungdom, visar på att verksamheten i Ljungby kommun håller en hög kvalitet. I det redovisade resultatet finns endast två indikatorer som kan anses som förbättringsområden, social jourverksamhet och BBIC-licens. När det gäller BBIC-licensen blev Ljungby kommun licensierade under 2010. Det pågår en utredning både länsövergripande och internt om att inrätta en social jourverksamhet.

SCB:s medborgarundersökning

Ljungby kommun har valt att delta i SCB:s medborgarundersökning vid tre tillfällen, år 2006, 2008 och 2010. Vid dessa mätningar mäts NMI, Nöjd Medborgar-Index. Resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun. Äldreomsorgen fick 56 och Stöd för utsatta personer fick 54 i betyg i 2010 års mätning. Ljungby kommuns socialtjänst har förbättrat sina siffror jämfört med resultaten för både 2006 och 2008.

	2006	2008	2010
Äldreomsorg	54	53	56
Stöd till utsatta personer	53	50	54

Kommundatabasen

RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) är en ideell förening bildad av staten och Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, i samarbete. Rådet har som uppgift att:

- förvalta och utveckla Kommundatabasen
- främja jämförelser mellan kommuner och landsting
- främja analyser av kommuners och landstings verksamheter och förhållanden.

Kommundatabasen tillhandahåller bl a nyckeltal om skola, vård och omsorg och via databasen ges möjlighet att följa utvecklingen över tid och göra jämförelser mellan kommuner och landsting på våra viktigaste välfärdsområden. Kommundatabasen jämför olika kvalitetsaspekter som väntetider och utredningstider. Man mäter inom hemtjänst, särskilt boende, verksamhet för personer med funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorg.

Inlämnande av nyckeltal till Kommundatabasen är frivilligt och Socialförvaltningen i Ljungby kommun valde 2010 att lämna in nyckeltal för sin verksamhet.

Kvalitetsgruppen har gjort en sammanställning av nyckeltalen och redovisat dessa för Socialnämnden och ledningsgruppen för vidarebefordran ut i verksamheten. När det gäller resultaten för Ljungby kommun valde socialförvaltningen att särskilt fokusera på personalkontinuiteten i hemtjänsten. Personalkontinuiteten påverkas av omsorgstagarnas behov och antal besök. Ju fler av de äldre som har ett stort behov och/eller många besök, desto fler olika personer besöker den äldre. Andra faktorer som också spelar in är schemaläggning, andel omsorgstagare med dubbelbemanning, hur verksamheten är planerad, personalens sysselsättningsgrad och hur stor personalomsättningen är.

I en jämförelse mellan de 150 kommuner som har lämnat in uppgift om personalkontinuitet till kommundatabasen, har Ljungby kommun ett

medelvärde på 16. Medelvärdet för alla de 150 kommunerna är 13 och för de kommuner i Kronobergs län som har lämnat in uppgifter är medelvärdet 13. Detta innebär att Ljungby kommun har en sämre personalkontinuitet än de flesta andra kommunerna.

Medelvärdet varierar mellan de olika hemtjänstområdena, från 11 till 22 och det framgår också att landsbygdens hemtjänstområden har lägre medelvärden än tätortens. Landsbygdens medelvärde är till och med lägre än riksgenomsnittet.

Kolada

All data som är inlagd i Öppna jämförelser, Äldreguiden och Kommundatabasen är tillgänglig för allmänheten att söka i. Sveriges kommuner och landsting, SKL, samlar all information i en stor databas som heter Kolada. Se vidare: www.kolada.se.

Tillsyner från andra myndigheter

Socialstyrelsen

Socialstyrelsen utfärdar föreskrifter och allmänna råd för socialtjänst och hälso- och sjukvård i landet. Socialstyrelsen utövar tillsyn av verksamheten och genomför inspektioner.

Socialstyrelsen har granskat Fyren HVB-hem, omdömet var bra och resultatet har lagts ut på kommunens webbplats.

Socialstyrelsen har granskat Asylboendet HVB-hem, även här var omdömet bra och resultatet har lagts ut på kommunens webbplats. Socialstyrelsen lämnar följande förslag på förbättringar;

- Befintliga skriftliga rutiner behöver uppdateras och samtliga rutiner behöver förankras hos ungdomarna.
- Det hade inneburit en kvalitetshöjning om det funnits skriftliga rutiner för hur personalen ska förebygga och agera vid konflikter och missförhållanden samt hur personalen ska förebygga och agera om en ungdom använder beroendeframkallande medel.
- Alla ungdomar ska känna till att man dokumenterar deras vård och Socialstyrelsen uppmanar verksamheten att vara extra noggrann med att informera ungdomarna om detta vid ankomst och även senare under placeringen.

Socialstyrelsen har genomfört tillsyn av Brunnsgården och riktat kritik mot socialnämnden i Ljungby kommun för följande brister:

- Rutiner för fel och brister enligt SoL saknas

- Personalen saknar kännedom om rutiner för Lex Sarah-anmälningar
 - Journalanteckningar förs inte fortlöpande
 - Dokumentationen förvaras så att obehöriga kan få tillgång till den.
- Socialstyrelsen konstaterade även att socialnämnden inte följer Socialstyrelsens allmänna råd avseende genomförandeplanernas innehåll och att synpunkter och klagomål inte samlas på ett systematiskt sätt på Brunnsgården.
- Socialnämnden fick tid på sig till den 31 december 2010 att redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att rätta till bristerna.
- Efter att socialförvaltningen skickat över befintliga rutiner och riktlinjer Så beslutade Socialstyrelsen den 13 januari att avsluta ärendet.

Socialstyrelsen har under 2010 granskat kommunernas insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning (Nationell tematisk verksamhetstillsyn avseende kommunernas insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning). Granskningens mål har varit att ge en aktuell bild av kommunernas stöd och service till personer med psykisk funktionsnedsättning på lokal och nationell nivå, samt att identifiera om kommunernas insatser är samordnade med den psykiatriska vården och, i förekommande fall, primärvården.

Socialstyrelsen har därför granskat hälso- och sjukvårdsdokumentationen från kommunal hälso- och sjukvård, psykiatrisk vård och primärvård. Socialstyrelsen konstaterade att utifrån granskade journaler för personer med psykisk funktionsnedsättning uppfylls inte de krav gällande vårdplanering med mera som ställs i angivna författningar. Till svar meddelade socialnämnden att kommunen och Landstinget Kronobergs vuxenpsykiatri/primärvård har enats om att en länsövergripande grupp inom länsnätverket psykiatri har fått i uppdrag att ta fram gemensamma riktlinjer för samarbete och att en anpassning av den befintliga mallen för samordnad vårdplanering kommer att ske utifrån Socialstyrelsens synpunkter för att omfatta även personer med psykiska funktionshinder. Landstinget och kommunerna i länet har ett gemensamt datorstöd s.k. Link för samordnad vårdplanering. Link fungerar för närvarande enbart i slutenvården, men behovet har uppmärksamats även i primär- och psykiatrisk öppenvård. Diskussion pågår med landstingets IT-enhet för att lösa problemet. Kommunen kommer att genomföra egna stickprovskontroller av några akter i framtiden som uppföljning.

Något skriftligt svar har inte kommit från Socialstyrelsen, men vid kontroll har vi funnit att ärendet har avslutats.

Socialstyrelsen gjorde den 17 mars 2010 tillsyn av personalens kompetens i särskilda boendeformer för äldre på Brunnsgården och Åbrinken. Tillsynen innehöll följande moment:

- Granskning av rutiner avseende rekrytering, personalkompetens, introduktion och internutbildning.

- Granskning av personalens individuella kompetensutvecklingsplaner
- Individuella intervjuer med sektionschefer, omsorgspersonal, sjuksköterskor, arbetsterapeut och sjukgymnast
- Enskilda samtal med sju äldre personer.

I sin bedömning anser Socialstyrelsen att socialnämnden endast delvis uppfyller bedömningskriteriet att personalen har den utbildning och kompetens som krävs för att utföra uppgifterna, då all personal inte har formell utbildning inom vård och omsorg.

Socialstyrelsen anser att socialnämnden uppfyller bedömningskriteriet att verksamhetens behov av kompetensutveckling tillgodoses för att möta den enskildes behov av stöd och omsorg.

Socialförvaltningen har riktlinjer som säger att en person, utan formell kompetens inom området, får arbeta i förvaltningen under 300 dagar och därefter måste utbilda sig för att få en fast anställning.

Vi strävar efter att endast anställa utbildad personal. Socialnämndens målsättning att 80 % av vår personal ska ha adekvat utbildning bör ses över.

Information

Väl fungerande information skapar trygghet, stärker delaktigheten och inspirerar viljan att påverka. Därför är informationen en viktig del i hela socialnämndens organisation.

För att leda verksamheten krävs att den interna informationen fungerar väl.

Det finns en lagstadgad skyldighet i socialtjänstlagen att informera om den egna verksamheten.

Sedan 1999 kan kommunen tvingas ersätta ren förmögenhetsskada, om den vållats genom att myndigheten genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd (SkadeståndsL 3 kap 3 §).

Intern information

När vi talar om intern information avser vi spridning av information inom förvaltningen.

Vanligen sker det i linjeorganisationen, genom att chefen får information och för den vidare ut till sin arbetsgrupp eller tillbaka till ledningen.

Via kommunens intranät finns också goda möjligheter att sprida information. Intranätet ger möjligheter att snabbt få ut nyheter och information men också att samla förvaltningens olika kvalitetsdokument t ex riktlinjer och rutiner, broschyrer, planer, uppföljningar eller blanketter.

Ett informationsblad "Vad händer inom socialtjänsten?", allmänt kallat "Socialnytt", sammanställs och sprids i förvaltningen cirka fyra gånger om året. Här finns möjlighet att spegla vad som är aktuellt inom

förvaltningens olika verksamheter och informera om nyheter, trender och utvecklings- och försöksverksamhet.

Natt- och helgpersonal kan behöva få snabb och korrekt information om väder eller väglag. Räddningstjänsten förser förvaltningsledningen med information om vädervarningar och arbetsledningen kan i särskilt svåra situationer tvingas ställa in planerade hembesök.

I förvaltningens Sociala samverkansgrupp sker regelbundet informationsutbyte mellan förvaltningsledning och fackliga företrädare.

Via kommunens personaltidning, Tvärdraget, sprids information om både den egna, men också de andra förvaltningarna och styrelserna i kommunkoncernen.

Extern information

Med den externa informationen avses sådan information som riktar sig till allmänheten, kommuninvånare, brukare, klienter, omsorgstagare, patienter eller vad vi väljer att kalla dem.

Muntlig information lämnar vi varje dag till de människor vi möter i vårt yrkesutövande. Den är viktig men den behöver ofta kompletteras med en nedskriven information för att göra tydligt vad som sades vid informationstillfället. En mängd broschyrer och informationsblad över olika delar av verksamheten tas därför fram och hålls aktuella.

Via Ljungby kommuns webbplats sprids alltmer information till allmänheten, både i form av nyheter och rena informationstexter. Här finns också flera av förvaltningens broschyrer publicerade.

Kommunen har varje vecka en hel sidas annons i lokaltidningen, ”Veckonytt”. Via denna sida kan också socialtjänsten lämna ut information till allmänheten.

Socialförvaltningen inbjuder regelmässigt media och press till information i direkt anslutning till socialnämndens sammanträden.

Denna skrift är ett försök att sammanställa och redovisa vad som har skett inom socialtjänstens kvalitetsutveckling under 2010.