



## Omsorgsförvaltningen

### Verksamhetsplan omsorgsförvaltningen, ordinärt boende 2021

**Ansvar: Nicolaj Håkansson**

#### Verksamhetsbeskrivning

##### *Ansvarsområde*

Omsorgsförvaltningen har i uppdrag att tillgodose enskilda personers behov av stöd, service och omvårdnad. Hemtjänsten ger stöd, service och omvårdnad dygnet runt året runt i ordinärt boende.

Verksamheten präglas av ett tydligt kundperspektiv med fokus på individens behov. Målet är insatser av god kvalitet, individuellt utformade och utförda i samråd med den enskilde och/eller närstående.

##### *Verksamhetens enheter*

Hemtjänsten består av 16 olika utförarenheter. 15 av dem verkar på dag- och kvällstid (kl. 07-22) och en av dem är verksam nattetid.

Totalt sett finns ca 500 tillsvidareanställda medarbetare med företrädevis kompetensen undersköterska eller motsvarande. Var och en av utförarenheterna har en enhetschef. En resurschef finns att tillgå likaså en enhetschef för planerarna och en verksamhetsutvecklare.

Visionen för hemtjänstens ledningsgrupp är ”Sveriges modernaste hemtjänst”.

Samtliga verksamheter utför insatser i kundens bostad. Insatser utförs utifrån individuellt anpassade beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL) och/eller insatser utifrån hälso- och sjukvårdslagen (hsl) och då företrädevis utifrån delegering från omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Hemtjänsten utför även insatser i syfte att underlätta för närstående/anhöriga som vårdar i hemmet. Exempel på sådana insatser är avlösning i hemmet och ledsagarservice. Växelvård kan erbjudas som komplement till hemtjänstinsatserna om närstående behöver återkommande och regelbunden avlastning.

Kristianstad kommuns lokala värdighetsgaranti för äldreomsorg bygger på den nationella värdegrunden, enligt Socialtjänstlagen (SoL). Den är en viktig ledstjärna i det dagliga



arbetet. Värdegrunden ska ge förutsättningar för att kunden ska ha/uppleva ett värdigt liv med välbefinnande.

Den lokala värdighetsgarantin – innehåller:

1. Gott bemötande
2. Meningsfull vardag – att känna livslust och glädje.
3. Individuell planering
4. Mat- och måltidsmiljö
5. Omsorg vid livets slut

### ***Tillbakablick - 2020***

År 2020 har till stor del påverkats av den pandemi som råder i världen. Stort fokus har behövt att läggas på att hantera det som följer med i detta.

Hemtjänsten har trots allt genomfört en del av de planerade projekten som till exempel läkemedelsautomater, vilka har börjat användas i en liten skala. 10 automater har varit i drift på tre olika utförarenheter. Resultatet är gott och under hösten/vintern förbereddes det för en upphandling och ett breddinförande.

Digitala läkemedelsskåp började användas i slutet av 2019. Detta har fortsatt under 2020.

Våren 2020 genomfördes en pilottest med att leverera kyld mat tre gånger i veckan istället för varmhållen mat dagligen. Det var två utförarenheter som ingick. Efter utvärdering av pilotprojektet beslutade omsorgsnämnden om att utöka pilottestens omfattning till att gälla alla kunder med matdistribution och behov av måltidshjälp/stöd.

Enheten som utför insatser nattetid började 2018 att utföra vissa tillsynsbesök med hjälp av en trygghetskamera, så kallad e-tillsyn. Tillsynen utförs av Räddningstjänsten. Under 2020 har arbetet med att utöka andelen tillsyner som sker genom trygghetskamera fortsatt.

Då det finns en risk att vård – och omsorg kommer att befinna sig i ett läge där personal med rätt kompetens saknas behöver verksamheten se över vem som gör vad samt hur vi gör det och organisera oss på det bäst lämpade sättet. Det finns vidare ett behov av att kompetens höja och förstärka den personal som idag finns anställd hos oss. Som ett led i detta startade en utbildning av 12 undersköterskor till specialister inom psykiatri. Utbildningen avslutas i maj 2021.

### **Omvärldsanalys – utmaningar 2021 och framöver**

Hemtjänsten står inför stora verksamhetsmässiga och ekonomiska utmaningar med hänsyn till en ökande befolkning och ökat antal äldre, volymförändringar, förändrade och



ökande vårdbehov och ökade kvalitetskrav. I verksamheten tillkommer nya målgrupper med förändrade behov och större krav ställs på kvalificerad vård och omsorg i hemmet (effekt av Nya Hälso- och sjukvårdsavtalet). Ett teambaserat arbetssätt tillsammans med Hälso- och sjukvården skapar förutsättningar för att bättre möta detta behov. Teambaserat arbetssätt syftar till att möta kundernas individuella behov och säkerställa kompetensnivån hos de medarbetare som utför insatsen. Medarbetare med rätt kompetens ska möta kunden.

I arbetet med att samordna/samlokalisera och utveckla det teambaserade arbetssättet så är tillgången till optimala lokaler en utmaning. Det finns en svårighet med att få tillgång till lokaler som klarar av att hantera behovet av samlokalisering.

Samarbete med myndighetsenheten och hälso- och sjukvårdsenheten är en framgångsfaktor för att möta utmaningarna ovan. Gemensam Workshop genomfördes under hösten 2019. Då det blev lyckat planerades för återkommande Workshop 1 ggr/termin. Det gick inte att genomföra under 2020 på grund av pandemin men planeras att återupptas när möjlighet finns utifrån pandemiläge.

Förebyggandeprocessen inkluderat den ofrivilliga ensamheten är en stor utmaning för omsorgsförvaltningen och hemtjänsten att hantera. Hemtjänsten samarbetar med enheten för myndighet och förebyggande verksamheten kring aktiviteter för att förebygga den ofrivilliga ensamheten.

Arbetet med social dokumentation och IBIC samt uppföljning av beslut och insatta åtgärder kommer fortsatt att ha stort fokus. Utbildningar finns i utbildnings portalen, Grade, och skall genomföras av såväl medarbetare som enhetschefer.

Förvaltningen skall arbeta för att förtydliga och stärka ombudens roll.

Arbetet med att optimera samordning av planeringen av kundinsatserna i syfte att öka kvalitén för kund samt öka kundtiden behöver fortsatt utvecklas. Inom ramen för detta arbete även se till möjligheter till förändrade arbetssätt för att bl.a. uppnå bättre personkontinuitet för kunder med omfattande insatser samt bättre nyttjande av kompetens hos medarbetarna. Som stöd i detta arbete är det anställt en koordinator som ska bistå med att jämt fördela nya kundärenden utifrån timmar och kunds behov av specifik kompetens. Fr.o.m. 2021-01-01 är planerarna och koordinatörerna samlade under en enhetschef.

Utvecklingen inom välfärdsteknologi bedöms vara avgörande för att uppnå fortsatt och ökad självständighet och trygghet för kunden samt ökad effektivitet för verksamheten. För att klara framtida behov av kompetenta medarbetare samt kunna arbeta mer effektivt behövs utveckling av digital teknik. Ordinärt boende följer omsorgsförvaltningens plan för Digitalisering.

Breddinförande av läkemedelsautomater och digitala läkemedelsskåp skall ske i samarbete framför allt med hälso-och sjukvårdsenheten.



Våren 2021 kommer hemtjänsten för första gången att delta vid de nationella mätningar som görs gällande punktpreventionsmätning (PPM), basala hygienrutiner och klädregler (BMK).

Fortsatt utveckling av och ökning av antalet tillsyner som nattetid utförs av Räddningstjänsten med hjälp av en trygghetskamera.

Hemtjänsten behöver tillsammans med bland annat hälso-sjukvården utveckla arbetet med de nationella kvalitetsregistren. För hemtjänstens del är det under 2021 främst Senior Alert som avses.

För att möta dagens och framtidens förändrade behov i verksamheten krävs ett tydligt och närvarande ledarskap som kan hantera en verksamhet i förändring. Dialogmöten kommer att genomföras av verksamhetschef, hr specialist och verksamhetsutvecklare varje månad med samtliga enhetschefer. Bland annat behöver vi arbeta aktivt och målmedvetet med enheternas lokala verksamhets- och handlingsplaner.

Fortsatt aktivt arbete med att förebygga arbetsrelaterad ohälsa på såväl individ- som gruppnivå i syfte att minska sjukfrånvaron.

Sjukfrånvaron är hög och mycket arbete kommer att läggas ner av enhetscheferna i samarbete med hr-specialist för att kartlägga orsak till sjukfrånvaron i syfte att minska densamma. Coronapandemin har inte bara medfört en ökad sjukfrånvaro utan har även inneburit behov av att delvis ompröva tidigare satta mål.

Projektet med att leverera kyld mat utökas och inrymmer under 2021 samtliga kunder som har eller kommer att ha behov av måltidsstöd/hjälp.

Den interna samverkan behöver utvecklas. Det gäller framförallt samverkan som sker mellan och inom hemtjänstenheterna men också i hög utsträckning med den kommunala hälso- och sjukvården.

Det finns en stor mängd rutiner i framförallt handböckerna. Kunskapen om och följsamheten till dessa behöver öka.

Verksamheten har krav på sig (enligt SOSFS 2011:9) att arbeta med avvikelser och analyser av dessa. Under året behöver vi arbeta med att varje enhet ska göra analyserna var tredje månad och att höja kvalitén i dem.

Varje enhet skall i sin verksamhetsplan ta med *minst* ett förbättringsområde som de skall arbeta med under året. Detta arbete kommer att följas upp på Dialogmötena.

## Prioriterade områden 2021

- Att arbeta med kompetens och kvalitet utifrån kundens behov



- Att fortsätta utveckla verksamheten med stöd av den digitala välfärdstekniken såsom att: bredd införa digitala läkemedelsskåp och läkemedelsautomater, utföra fler tillsyner nattetid med hjälp av trygghetskamera,
- Att lösa lokalfrågor för att möjliggöra samlokalisering av enheter
- Att öka kundtiden och personkontinuiteten
- Att utveckla det teambaserade arbetssättet och samverka med framförallt hälso- och sjukvården
- Att arbeta aktivt och strukturerat med sjuktalen, både korttids – och långtidsfrånvaron

### Verksamhetens planerade arbete utifrån nämndens styrkort - Handlingsplan och verksamhetens indikatorer/mått

#### Perspektiv – Medborgare

Nämndens Mål	Nämndens indikatorer
Delaktiga, nöjda och trygga kunder	<p><b>Sammantagen nöjdhet med Vobo/Htj</b> Andelen enheter med förbättrat resultat jmf senaste mätning. Sammantagen nöjdhet – Vad tycker de äldre om äldreomsorgen enhetsnivå</p>
Hälsosamt liv	<p><b>Påverkan/medverkan (FS)</b> Brukaren får bestämma saker som är viktiga (nationell brukarundersökning)</p> <p><b>Mat och måltider (Vobo)</b> Måltiderna – en trevlig stund? (Källa Kolada)</p> <p><b>Personalkontinuitet</b> Antal personer som kund möter under 14 dagar (KKIK)</p> <p><b>Sammanhållen vård och omsorg – Mobilt vårdteam</b> Antal inskrivna i mobilt vårdteam</p> <p>Kundernas upplevelse av att de besvärar ofta av ensamhet (kön) (Källa Kolada)</p>
Stöd, vård och omsorg på lika villkor	<p><b>Förebyggande verksamhet</b> Antal aktiviteter riktade till närstående samt antal deltagare</p>
Aktiva insatser för hållbar miljö	<p><b>Jämställda insatser för kunder</b> Ingen upplevd skillnad mellan kön. Indikatorer under målet "Delaktiga, nöjd och trygga kunder – delas upp på kön.</p>



	<b>Aktiviteter för hållbar miljö</b> Andel enheter med aktiviteter för en hållbar miljö
--	--

### Perspektiv - Utveckling

Nämndens Mål	Nämndens indikatorer
En verksamhet för stöd, vård och omsorg i framkant	<b>Ledarkompetens</b> Utveckling av ledarskap – metod för tillitsbaserad styrning(övergripande förvaltning)  <b>Kompetens hos medarbetare</b> Andel utbildade omvårdnadsmedarbetare Andel specialist utbildade undersköterskor  <b>Evidensbaserade metoder</b> (Se manual för uttag av statistik) Senior alert BPSD Rikssår  <b>Förbättringsarbete</b> Andel enheter/ec med förbättringsarbete

### Perspektiv- Medarbetare

Nämndens Mål	Nämndens indikatorer
God hälsa och hög arbetstillfredsställelse	<b>Sjukfrånvaro</b> Antal dagar per medarbetare  <b>Långtidssjukfrånvaro</b>  <b>Personalomsättning</b> – Enhetschefer – Sjuksköterskor resp. specialist ssk
Hög grad av delaktighet, Hög grad av medskapande och ansvarstagande	Delaktighet i framtagande av handlingsplaner efter medarbetarenkät

### Perspektiv - Ekonomi

Nämndens Mål	Nämndens indikatorer
Ekonomisk kontroll	<b>Driftbudgetföljsamhet</b>

