



Verksamhetsuppdrag

Öppna verksamheter

Äldreomsorg

Diarienummer: ÄN 2023-447

Datum: 230621

Handläggare: Avdelningschef, social och omsorgsförvaltningen och Leanlink

Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen

Innehåll

Inledning	4
Uppdragets innehåll, målsättning och målgrupp	5
Uppdragets innehåll och målsättning	5
Målgrupper	5
Uppdragets innehåll	5
Kompetens och utbildningsnivåer	6
Uppdragstid	6
Modell för kvalitetsuppföljning	6
Verksamhetsmått	7
Ansvariga funktioner för uppdragets framtagande	7
BILAGOR	7
Berörda verksamheter	7
Berörda lokaler	7
Ersättning för verksamhetsuppdraget	7
Bilaga, uppföljning och kvalitetssäkring	8
Del 1 - Kvalitetsuppföljningsplan, uppföljning utifrån beslutade kvalitetsområden	8
Del 2 - Verksamhetsmått	9
Strukturmått för nivå två och tre:	9
Processmått nivå två och tre:	10
Resultatmått för nivå två och tre:	12
Del 3 - Grundläggande kvalitetsuppföljning	12

Inledning

Uppdraget är ett samlat uppdrag för icke biståndsbedömda verksamheter i öppen form. Utgångspunkten är att verksamheterna är en del i vårdkedjan genom att arbeta stödjande, förebyggande och hälsofrämjande och vänder sig företrädesvis till äldre medborgare.

Verksamheten ska generellt bidra till att personer ska kunna leva självständigt och bo kvar i sitt hem.

Verksamhetsuppdraget anger mål och förväntat sammantaget resultat med stöd av kvalitetområden. Uppdraget ska vara flexibelt över tid för att möta förändrade behov, samhällsförändringar och politiska viljeinriktningar.

Verksamhetsuppdraget ska vara ett stöd i att ge god och jämlik vård och omsorg till kommunens medborgare samt vara ett stöd för ledarskapet i verksamheten.

Genom verksamhetsuppdraget skapas möjlighet att pröva nya innovativa arbetssätt, vara medskapande och flexibel för att möta de äldres behov samt sprida goda exempel för lärande.

Uppdraget ska garantera likvärdig vård, stöd och omsorg och den kommunala utförarverksamheten är referensverksamhet gällande kvalitet och kostnader.

Verksamhetsuppdraget har sin utgångspunkt i gällande lagstiftning som reglerar socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Utöver detta regleras verksamhetsuppdraget av kommunala styrdokument och politisk viljeinriktning.

Utgångspunkten i uppdraget är medborgarens behov, där den enskildes delaktighet och medverkan är en förutsättning för att den enskilde ska leva ett så självständigt liv som möjligt.

Verksamhetsuppdraget ska bedrivas utvecklings- och förbättringsfokuserat och systematiskt följas upp.

Utveckling med stöd av välfärdsteknik ska vara ett naturligt inslag och bidra till att ge förutsättningar för en god och jämlik vård och möjliggöra ett personcentrerat arbetssätt som utgår från individens behov och förutsättningar, bygger på relationer, är hälsofrämjande, förebyggande och bidrar till trygghet.

Uppdragets innehåll, målsättning och målgrupp

Uppdragets innehåll och målsättning

Gemensamt för verksamhetsuppdraget öppen verksamhet är att det är icke biståndsbedömd verksamhet som riktar sig till företrädesvis äldre medborgare med förebyggande och stödjande insatser.

Uppdraget ska tillhandahålla spetskompetens riktad mot företrädesvis sektorn äldreomsorg gällande arbetet mot demensområdet, psykisk ohälsa/ensamhet, anhörigstöd, kultur och fritid, syn och hörsel samt frivilligverksamhet. Uppdraget ska kunna ge stöd i verksamhetsutveckling inom dessa områden.

Samordning ska ske mellan verksamheter inom äldrenämndens ansvarsområde för att skapa synergieffekter och mervärde utifrån medborgarnas behov. Uppdraget ska stödja medborgare, den kommunal utföraren och de privata utförarna och arbeta för likvärdighet av insatser riktade mot sektorn.

Målgrupper

Medborgare, patienter, personal, anhöriga.

Uppdragets innehåll

Verksamhetsuppdraget öppna verksamheter består av flera stödjande och förebyggande och hälsofrämjande verksamheter inom äldreomsorgen, som medborgaren kan ta del av utan föregående biståndsbeslut. Syftet med de öppna verksamheterna är att verka preventivt i relation till medborgaren, få en hållbar situation för anhöriga, utifrån spetskompetens och anpassade aktiviteter bidra till att personer får en meningsfull vardag, motverka ensamhet och därmed kan bo kvar i hemmet längre.

Delar av verksamheten (Demenscenter och kultur och fritid) arbetar också indirekt för en kvalitativ vård och omsorg genom att ha en kompetensutvecklande funktion i relation till hela äldreomsorgen.

För att verksamhetsuppdraget ska uppnå sitt syfte behöver samtliga öppna verksamheter samverka med anhöriga, hemtjänst, vårbostad, hemsjukvård, slutenvård, primärvård och biståndshandläggare. Verksamheten kan genom att ha ett bredare perspektiv även se till den enskildes hela livssituation och ge struktur för hela dygnet och hela veckan. Det kan underlättas genom att samplanera med exempelvis hemtjänsten och anhöriga, så att insatserna blir samordnade och individanpassade på bästa sätt.

Kompetens och utbildningsnivåer

Utföraren ska utgå från lagstiftning, föreskrifter, riktlinjer och andra vägledande dokument. Utföraren ska vidare ansvara för:

- att säkerställa adekvat bemanning i verksamheten
- att personalen ska ha adekvat utbildning, kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna

Uppdragstid

Starttid 2024-01-01 och tillsvidare.

Modell för kvalitetsuppföljning

Modellen för kvalitetsuppföljning består av tre delar

- Kvalitetsuppföljningsplan,
- Verksamhetsmätt (Struktur, process och resultat)
- Grundläggande kvalitetsuppföljning.

Modellen tydliggör på vilket sätt uppföljning sker utifrån verksamhetsuppdragets tre nivåer. Kvalitetsuppföljningen har sin grund i och kompletterar kommunens övergripande budgetprocess.

En tredelad kvalitetsuppföljning utifrån verksamhetsuppdragets tre nivåer

	Del 1 Beslutade kvalitetsområden	Del 2 Verksamhetsmätt	Del 3 Grundläggande kvalitetsuppföljning
Nivå 1	Beslutade kvalitetsområden	Strukturmått - volymer, ekonomi	
Nivå 2	Uppföljningsaktiviteter	Struktur, process och resultatmätt	Grundläggande kvalitetsuppföljning
Nivå 3	Uppföljningsaktiviteter	Struktur, process och resultatmätt	Grundläggande kvalitetsuppföljning

För specifik information samt framtagna processmått, se bilaga.

Verksamhetsmått

- Antal personal som åtgår till uppdraget
- Antal brukare som tar del av respektive verksamhetsdel
- Privat resp kommunal verksamhet som får del av kompetensutvecklingsinsatser
- Antal demensutredningar samt väntetid för utredningar

Ansvariga funktioner för uppdragets framtagande

Avdelningschef Äldre Social och omsorgsförvaltningen

Avdelningschef Äldreomsorg Leanlink

BILAGOR

Berörda verksamheter

Verksamhetsuppdraget öppna verksamheter beskrivs i övergripande under rubriken uppdragets innehåll.

Följande verksamheter ska samordnas

Anörigcenter

Demencenter

Kultur- och fritidsuppdraget

Hagdahls seniorcenter

Motverka ensamhet (Seniormottagning)

Syn- och hörseluppdraget

Fixartjänst

Berörda lokaler

Lokaler för att möta medborgare finns genom de lokaler som finns vid kommunens biståndsbedömda trygghetsboende/träffpunkter samt fritidsverksamheten Hagdahls.

Anhörigcenter är också en lokal dit medborgare kan gå.

Kontorslokaler för personal finns för närvarande på flera adresser.

Ersättning för verksamhetsuppdraget

Se bilaga.

Bilaga, uppföljning och kvalitetssäkring

Del 1 - Kvalitetsuppföljningsplan, uppföljning utifrån beslutade kvalitetsområden

Varje år beslutar Social- och omsorgsnämnden samt Äldrenämnden om en kvalitetsuppföljningsplan som bygger på områden med bärighet på kvalitet: Samverkan, delaktighet, personcentrerat arbetssätt, personalens kompetens, kunskapsbaserad verksamhet samt ledning och styrning.

Uppföljning utifrån dessa områden sker sedan inom tre olika nivåer

- individuppföljning
- uppdrags- eller avtalsuppföljning samt
- tematisk uppföljning/verksamhetsuppföljning.

Fokus för uppföljningarna ska vara brukarens perspektiv.

Individuppföljning - exempelvis uppföljning av genomförandeplaner (kan sedan aggregeras till gruppnivå utifrån boende, insats etc)

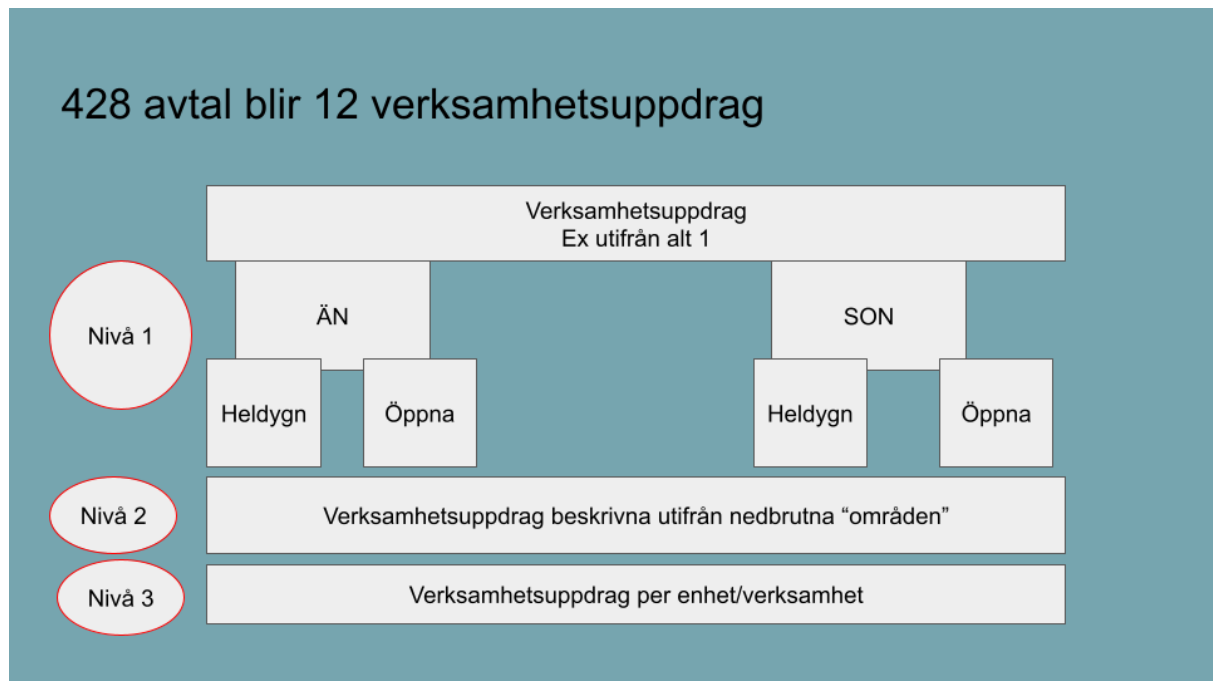
Uppdrag eller avtalsuppföljning - säkerställer att verksamheten följer intentionen i uppdraget/avtalet

Tematisk uppföljning - Hur arbetar/uppfyller olika verksamheter krav eller målsättningar avseende exempelvis barnkonventionen, måltider etc.

Aktiviteter kopplade till kvalitetsuppföljningsplanen tas fram i samråd mellan social- och omsorgsförvaltningen (SoF) och Leanlink, där Leanlink helt eller delvis följer upp sin egen enhet/verksamhet och SoF de privata utförarna. SoF ansvarar sedan för en sammanvägd bedömning av kvaliteten för nämndens ansvarsområde.

Del 2 - Verksamhetsmått

Varje Verksamhetsuppdrag är indelad i tre olika nivåer.



För att kunna följa verksamheterna/enheterna inom de olika nivåerna och vid behov kunna aggregera upp information för ställningstaganden behövs kvalitetsmått/parametrar som mäter inom olika områden.

Dessa mått ska i vissa fall kunna användas i relation med de ekonomiska nyckeltal som finns för verksamhetsuppdraget/alternativt enheten



Strukturmått för nivå två och tre:

Strukturmått mäter vilka resurser/strukturer som finns tillgängliga för att utföra uppdraget.

Exempel nivå 2 - aggregerad nivå

- Volym/platser/timmar/personer
- Personal - antal och kompetensnivå i förhållande till verksamhetens omfattning och uppdrag
- Lokaler

Exempel nivå 3 - enhetsnivå

- Volym/platser/timmar/personer
- Personal - antal och kompetensnivå i förhållande till verksamhetens omfattning och uppdrag
- Köer till insatser etc

Processmått nivå två och tre:

Processmått speglar de aktiviteter som genomförs och hur de genomförs, det vill säga kvaliteten i utförandet.

De utföranden vi vill säkerställa grundar sig i de kvalitetsområden som anges i kvalitetsuppföljningsplanen. Även förflyttningarna i Nära vård omsorg och socialtjänst är en central del som kan användas som riktning i den aggregerade uppföljningen på nivå 2.

Inom samtliga verksamhetsuppdrag (nivå 2) ska följande processmål följas. Är det relevant med ytterligare mål/processmått kan detta läggas till i respektive verksamhetsuppdrag

Område	Processmål	processmått	Förslag metod för uppföljning (exempel)
Delaktighet	<ul style="list-style-type: none">- Individen (barnet, den äldre) ska ha inflytande över insatser som utformas och erbjuds.- När beslut fattas ska det utgå från individens bästa. När insatsen berör barn ska barnets bästa beaktas.	<ul style="list-style-type: none">- Individen ska få anpassad information om det som berör dem-Individen ska få uttrycka sin mening, få vara delaktiga och ha inflytande utifrån de förutsättningar som finns	<ul style="list-style-type: none">-Enkät alt avslutssamtal-Granskning av genomförandeplaner
Ledning och styrning	<ul style="list-style-type: none">-Verksamheten ska styras, följas upp, utvecklas av gällande kvalitetsledningssystem för socialtjänst.-De ekonomiska		<ul style="list-style-type: none">-HME (Hållbart medarbetarengagemang)-Budetuppföljning/ internbudget

	<p>ramarna inom verksamhetsuppdraget ska fördelas efter målgruppens behov.</p> <p>-Transformativt ledarskap*</p>		
Personcentrerat förhållningssätt	-Insatser ska samordnas och ha helhetssyn kring individens behov.	-Verksamheten har metoder och arbetssätt som stödjer ett personcentrerat förhållningssätt.	-Granskning av SIP (Samordnad individuell plan) och genomförandeplan -Uppföljning av nätverksarbete
Samverkan	<p>-Samverkan ska ske med utgångspunkt i den enskildes bästa.</p> <p>-Samverkan ska vara flexibel, utgå från uppdragen och vid behov vara verksamhetsöverskridande.</p>	<p>-Insatsen är utformad så att nätverk och andra professioners stödinsatser upplevs sammanhållet av individen.</p> <p>-Det finns samverkansstrukturer som ger goda förutsättningar för medarbetarna att samverka kring individen</p>	<p>-Genomförandeplan -SIP -SVOP (Samordnad vård och omsorgsplanering)</p> <p>-Samverkansöverenskommelser (tjänstemannanivå) -Fokusgrupper -Avvikelser (internt/externt)</p>
Personalens kompetens	<p>-Personalen har rätt kompetens för att utföra sitt uppdrag</p> <p>-Personalen ska känna att arbetet är meningsfullt och hanterbart</p> <p>-Det ska finnas möjlighet att utvecklas och växa i sitt uppdrag och sin organisationen</p>	<p>-Individerna ska uppleva ett gott bemötande</p> <p>-Medarbetaren förstår sitt uppdrag</p> <p>-Minskad personalomsättning</p>	<p>-Brukarenkäter</p> <p>-Medarbetarenkät</p> <p>-Medarbetarsamtal</p> <p>-Exitsamtal/ avgångssamtal</p> <p>-Kompetensförsörjning och kompetensutveckling uppföljning (verksamhetsberättelse och enkät i oktober)</p>

Kunskapsbaserad verksamhet	<p>-Insatser utformas utifrån bästa tillgängliga kunskap, den enskildes erfarenheter, önskemål och professionell expertis.</p> <p>-Det finns strukturer för att skapa och tillvarata lokal kunskap</p>	<p>-Ny kunskap inhämtas och analyseras samt används i fortsatt arbete.</p> <p>-Vedertagna metoder nyttjas.</p> <p>-Brukarnas egna erfarenheter tas tillvara och omsätts i verksamheten.</p>	<p>-Effektutvärderingar</p> <p>-Handlingsplaner utifrån brukarundersökningar,</p> <p>-Analys av synpunkter, avvikelser, lex-sarah, lex-maria</p>
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*) se beskrivning i kvalitetsuppföljningsplan

Nivå 3

Tas fram per enhet

Resultatmått för nivå två och tre:

Resultatmått används för att beskriva vilket resultat som uppnåtts för målgruppens i relation till uppsatta mål.

Exempel nivå 2

Antalet genomförandeplaner som avslutas enligt plan - aggregerat inom hela uppdraget.

Exempel nivå 3

Antalet genomförandeplaner som avslutats enligt plan - per enhet.

Del 3 - Grundläggande kvalitetsuppföljning

Enligt lag och föreskrifter beskrivna i SOSFS 2011:9 ska varje verksamhet/enhet svara för grundläggande kvalitetsuppföljning. Nedanstående uppgifter bedöms grundläggande och av vikt att följa fortlöpande. Dessa påverkas inte av kvalitetsområdena i kvalitetsuppföljningsplanen utan ligger konstanta över tid.

- Kvalitetsregister (palliativa registret, senior alert, BPSD-registret) - Patientsäkerhetsrapport - genomförande och analys nivå 3, analys nivå 2
- Att delta i nationella undersökningar (exv öppna jämförelser, brukarundersökningen, KKiK (kommunen kvalitet i korthet)) - genomförande och analys nivå 3, analys nivå 2
- Avvikelser (inklusive Tillsynsrapporter från exv IVO och AMV, Vårdavvikelser och lex Maria, Utredning av missförhållanden enligt lex Sarah, Inkomna synpunkter och klagomål) - Rutin och genomförande på Nivå 3, följs upp och analyseras i nivå 2

- Enskilda effektutvärderingar - Analysera behov och genomförande på Nivå 3, följs upp och analyseras i nivå 2
- Egenkontroll (exempelvis loggkontroller, dokumentation, brandskydd, basal hygien) - Rutin och genomförande på Nivå 3, följs upp och analyseras i nivå 2