

## Handlingsprogram för nöjda brukare av barn-, äldre- och handikappomsorg



Version november 2009

# Handlingsprogram om nöjda brukare av omsorgstjänster

## **Inriktningsmål:**

**Senast 2011 ska minst 90 % av de som brukar barn-, äldre- och handikappomsorgen känna sig nöjda med den tjänst de får.**

## **Varför detta inriktningsmål?:**

Målet ska underlätta politiska prioriteringar och leda till att kommunen utifrån brukarnas behov ska bedriva en bra och attraktiv barn-, äldre- och handikappomsorg.

## **Mätmetod:**

Brukarenkäter/-intervjuer. Mätmetoder anpassas till målgruppen och typ av verksamhet. Minst 90 % ska svara 3-4 på en fyrgradig skala angående nöjdhet med kommunens tjänst som helhet (4 = mycket nöjd, 3 = nöjd, 2 = mindre nöjd, 1 = missnöjd).

## **Mätintervall:**

Mätningar avseende inriktningsmål 1 (nöjda brukare) har genomförts 2006/2007 och 2009.

Inom *barnomsorg* genomfördes hösten 2007 en urvalsundersökning där 800 brukare inom förskola och fritidsverksamhet tillfrågades. En uppföljande urvalsundersökning genomförs i november 2009.

Inom *äldreomsorg* (hemtjänst och äldreboenden) genomfördes en totalundersökning hösten 2006.

Då Socialstyrelsen sedan 2008 genomför årlig nationell brukarundersökning inom äldreomsorg, har kommunstyrelsen godkänt att omvårdnadsnämnden avvaktar med ny egen brukarundersökning inom äldreomsorg.

Omvårdnadsnämnden gjorde i oktober 2009 en ny mätning bland anhörig-/närståendevårdare. Senaste gjordes mätning bland anhörig/närståendevårdare våren 2006.

Inom *handikappomsorg* genomfördes en totalundersökning årsskiftet 2007/ 2008.

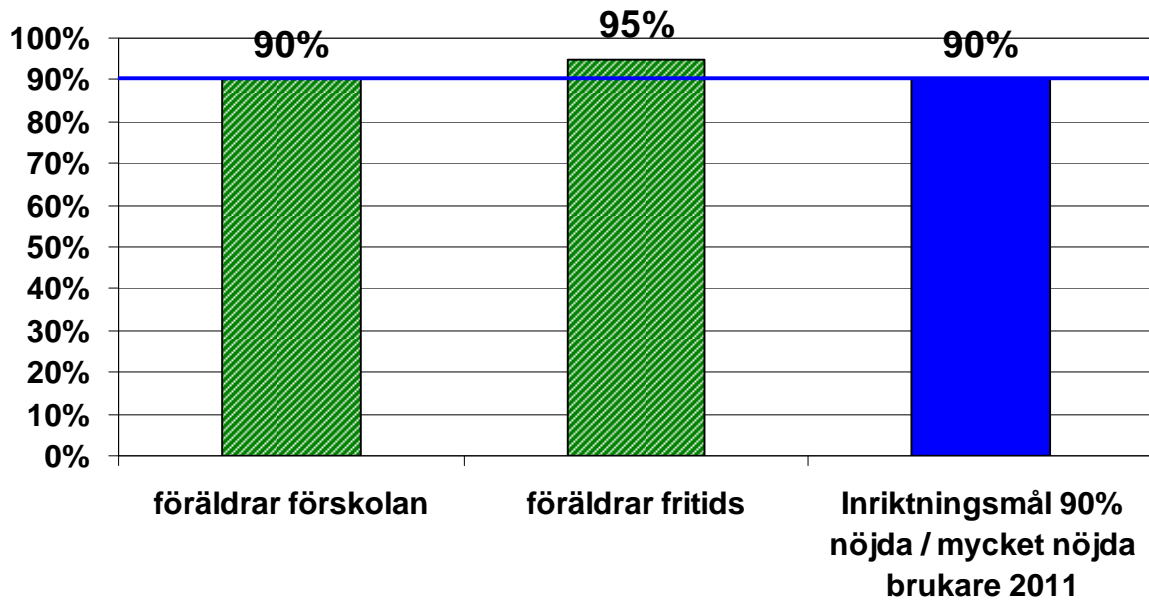
I juni 2009 genomfördes en ny mätning inom handikappomsorg (ej socialpsykiatri), riktad till samtliga personer i särskilt boende och samtliga personer med daglig verksamhet. Mätningen genomfördes i samband med Nätverksprojektet Jämföra (under ledning av Sveriges kommuner och landsting) där Söderhamn deltar tillsammans med sju andra kommuner. Nätverket beslutade att använda det frågeunderlag som Söderhamns kommun tog fram inför brukarundersökningen inom handikappomsorg 2007/2008.

Omvårdnadsförvaltningen och förvaltningen för lärande och arbete har samarbetat kring brukarundersökningen. Förvaltningarna avdelade i juni 2009 två respektive en personal som tillsammans genomförde intervjuerna. Totalt erbjöds 90 personer intervju. Av dessa bor 55 personer i särskilt boende och 70 personer har daglig verksamhet.

Ny brukarundersökning kommer att genomföras 2011 inom barn-, äldre- och handikappomsorg.

## Nuläge:

### Andelen brukare som är nöjda/mycket nöjda med Barnomsorgen



Mätningarna genomförda hösten 2009

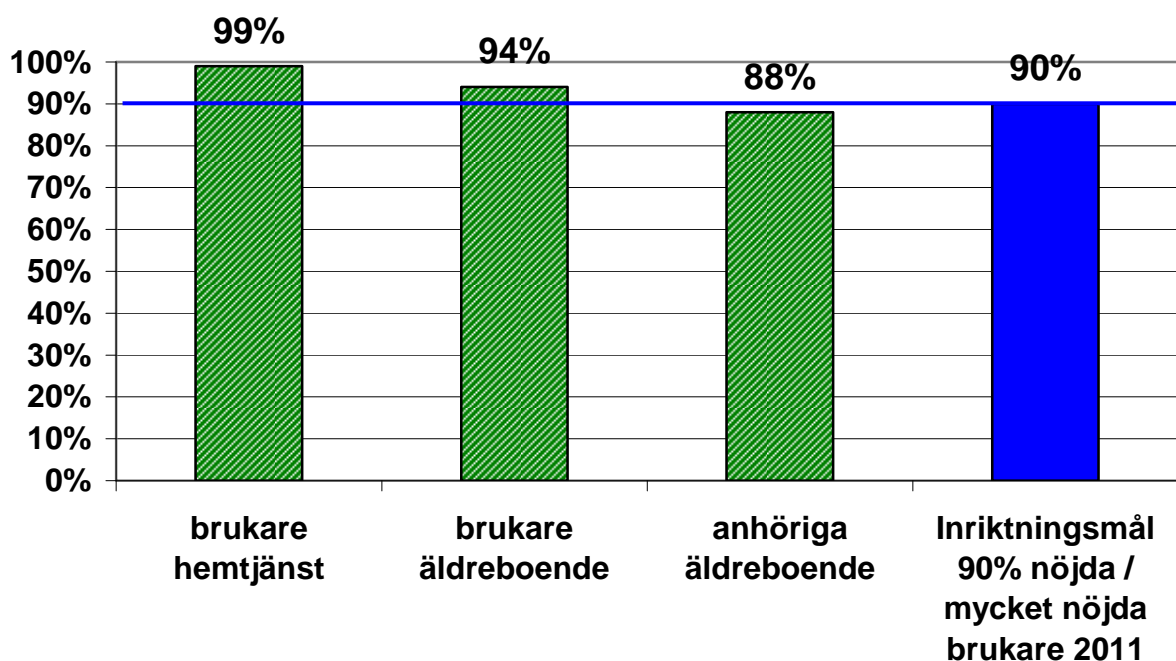
#### Viktigast att förbättra inom förskoleverksamheten anser föräldrarna vara:

- Möjligheten att påverka förskoleverksamheten.

#### Viktigast att förbättra inom fritidshemverksamheten anser föräldrarna vara:

- Möjligheten att påverka fritidsverksamheten.

## Andelen brukare som är nöjda/mycket nöjda med Äldreomsorgen



%-andel som svarat	brukare hemtjänst	Brukare äldreboende	anhöriga äldreboende	Inriktningsmål 90 % nöjda / mycket nöjda brukare 2011
Mycket nöjd	47	27	45	
Nöjd	52	67	43	
Mindre nöjd	1	6	11	
Missnöjd	0	1	2	
<b>Nöjd + mycket nöjd</b>	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>90</b>
svarsfrekvens (% svarande av de som kunnat svara):	57	92	58	

Mätningarna genomförda augusti-september 2006

### Viktigast att förbättra inom hemtjänsten anser brukarna vara:

- \* Mer tid för insatser och samtal. \* Mindre stress bland personalen. \* Större personal-kontinuitet.

### Viktigast att förbättra inom äldreboenden anser brukarna vara:

- \* Mer personal så att vårdtagarna inte behöver vänta och att personalen ska ha mer tid att "sitta ned och prata en stund". \* Mer kontinuitet. \* Förbättrad måltidsmiljö.
- \* Mer underhållning och anpassade aktiviteter. Följeslagning på promenad, att handla/fika.

### Viktigast att förbättra inom äldreboenden anser anhöriga/gode män vara:

- \* Mer tid för de boende \* Mer personal \* Mer personalkontinuitet och mer aktiviteter.

### Socialstyrelsens (SoS) "öppna jämförelser"

I SoS Äldreguide 2009 får Söderhamns äldreomsorg följande betyg per delområde (max är 5,0, inom parentes anges rikssnitt):

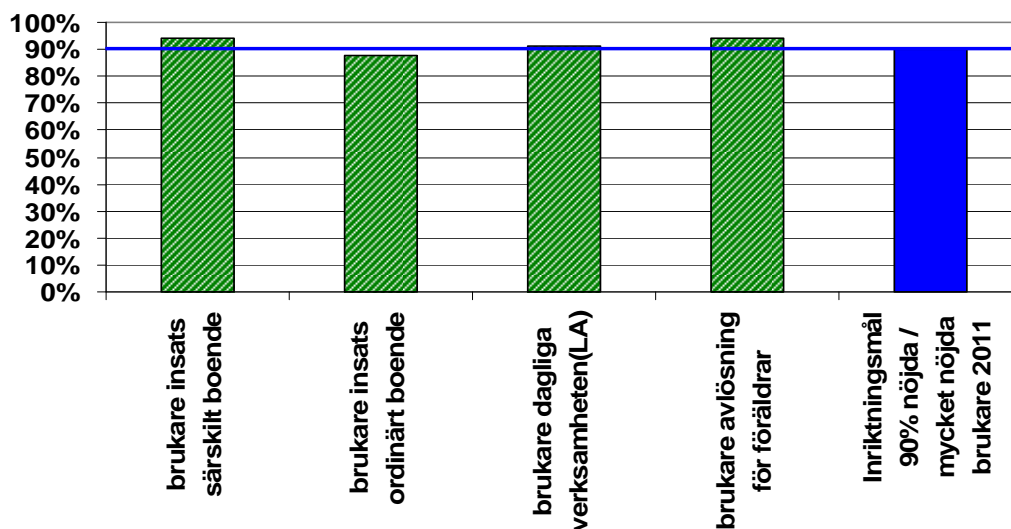
tillgänglighet 3,0 (3,1), delaktighet 5,0 (3,0), personaltäthet 2,0 (2,9), kompetens 4,0 (3,0),

kontinuitet 4,3 (3,0), självständighet 2,0 (3,1), mat 3,7 (3,6), närståendestöd 4,0 (3,0), läkarmedverkan 3,4 (2,9), uppföljning 3,5 (3,0) och information 2,0 (3,5).

I SoS brukarundersökning 2008 fick Söderhamns hemtjänst 78 i Nöjd kundindex (rikssnitt 73) Söderhamns äldreboenden 74 NKI (rikssnitt 70).

Under rikssnittet låg endast området social samvaro och aktiviteter inom hemtjänst och området mat inom äldreboende.

### Andelen brukare som är nöjda/mycket nöjda med Handikappomsorgen



%-andel som svarat	brukare särskilt boende	brukare ordinärt boende	brukare daglig verksamhet (LA)	avlösning-insats anhörig	Inriktningsmål 90 % nöjda / mycket nöjda brukare 2011
Mycket nöjd	28	46	41	79	
Nöjd	66	42	50	15	
Mindre nöjd	7	11	10	6	
Missnöjd	0	1	0	0	
<b>Nöjd + mycket nöjd</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>90</b>
svarsfrekvens (% svarande av de som kunnat svara):	84	69	73	61	

Mätningarna genomförda december 2007- januari 2008

En ny mätning genomfördes i samband med Jäm-förprojektet juni 2009 inom särskilt boende och daglig verksamhet. Resultatet 2009 visar att andelen nöjda är 93 % i särskilt boende och 95 % i daglig verksamhet. Ny mätning inom handikappomsorg planeras våren 2011.

#### Viktigast att förbättra inom särskilt boende anser vårdtagarna vara:

- Självbestämmande/medbestämmande.

#### Viktigast att förbättra inom ordinärt boende anser vårdtagarna vara:

- Självbestämmande.

#### Viktigast att förbättra inom daglig verksamhet anser vårdtagarna vara:

- Mer arbetsliknande sysselsättningar och ökade möjligheter till försörjning genom anställning i stället för aktivitetsersättning från försäkringskassan.

## **Viktigast att förbättra inom avlösningssatser anser anhöriga vara:**

- Flexibilitet (tid och omfattning på insatser).

## **Andel nöjda brukare inom handikappomsorg 2009**

Vid mätningen inom handikappomsorg (ej socialpsykiatri) juni 2009 visade resultatet att: 93 procent av brukarna i särskilt boende var nöjda eller mycket nöjda med verksamheten i sin helhet. (51 av 55 personer i särskilt boende besvarade intervjuerna.)

95 procent av brukarna i daglig verksamhet var nöjda eller mycket nöjda med verksamheten i sin helhet. (62 av 70 personer i daglig verksamhet besvarade intervjuerna.)

Vid jämförelse med resultat från mätningen 2007/2008 (som var en totalundersökning) kan man konstatera att antalet nöjda eller mycket nöjda med *daglig verksamhet* ökat från 91 till 95 procent, medan antalet när det gäller *särskilt boende* minskat med en procent från 94 till 93 procent. Resultatet ligger fortfarande över kommunens mål om att 90 procent av brukarna ska vara nöjda med den tjänst de får.

När det gäller brukare i särskilt boende kan man dock se att flera delområden ökat (med mellan 8 och 17 procentenheter) sedan förra mätningen. Det område som vid förra mätningstillfället framför allt sågs som angeläget att förbättra var självbestämmande. Frågan "får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet" har i den senaste mätningen 17 procentenheter fler nöjda eller mycket nöjda jämfört med för 1,5 år sedan.

13 procentenheter fler brukare är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande, och 8 procentenheter fler med stödet av personalen. 11 procentenheter fler är nöjda eller mycket nöjda med tryggheten i boendet och 13 procentenheter fler med trivseln (med övriga boende). 11 procentenheter fler är nöjda eller mycket nöjda med smaken på maten som serveras i boendet.

Förbättringsområden enligt resultatet av den aktuella brukarundersökningen är trivseln vid måltider, möjligheten att få vara med och bestämma över matsedeln och stöd att göra fritidsaktiviteter.

## **Anhörigstöd**

Våren 2006 genomförde omvårdnadsnämnden en enkät bland anhörig-/närstående vårdare i syfte att följa upp kommunens stödinsatser och kartlägga behov av ytterligare stöd.

Enkäten skickades till de 85 anhängigvårdare som omvårdnadsförvaltningen vid tillfället hade kontakt med. Av dessa besvarade 46 (54 procent) enkäten.

Önskemålen var bl a:

- Utökad dagverksamhet med inriktning mot yngre personer med demens.
- En lättillgänglig centralt belägen lokal att träffas i och något ställe där man kan lämna den man vårdar några timmar, en dag eller natt om man behöver göra saker på egen hand.

Omvårdnadsnämnden sökte och beviljades 2006 och 2007 statliga medel för utveckling av en dagverksamhet för yngre personer med demenssjukdom samt ett anhängigcenter. Den nya dagverksamheten och anhängigcentret startade 2007.








Nämnden sökte även medel 2008 bl a för att på prov under 2009 utöka öppethållandet (en lördag i månaden + fem storhelgdagar) vid dagverksamheterna för demenssjuka.

I oktober 2009 genomförde nämnden en ny enkätundersökning bland anhängigvårdare för att följa upp kommunens stödinsatser och kartlägga behov av ytterligare stöd. Enkäten skickades










till de 69 anhörigvårdare som omvårdnadsförvaltningen vid tillfället hade kontakt med. Av dessa besvarade 38 (55 procent) enkäten.








Dagverksamheterna för demenssjuka (och lördags-/helgöppet på dagverksamheten) samt anhörigcentret har fått betyget 3,9 av 4,0. Efterfrågade förbättringar avser framför allt möjligheter till avlösning i hemmet, avlösningssinsatser med kortare varsel, fortsatt (och utökad) öppethållande lördagar och helgdagar vid dagverksamheterna samt ökad personkontinuitet i hemtjänsten.






### Taktik för att nå målet

Aktiviteter och ansvariga under 2008	Nuläge	Utfall	Åtgärd / kommentar
* Ökning av <b>rehabiliteringsresurser</b> : 2,0 arbetsterapeuter och 2,0 sjukgymnaster (fr o m våren 2007). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)	Klart		De utökade resurserna finansieras fr o m maj 2009 inom ordinarie budget.
* Inrättande av en <b>dagverksamhet</b> för yngre personer med demenssjukdom (mars 2007). Finansieras med statliga medel för utveckling av anhörigstöd (ON)	Klart		Dagverksamheten finansieras fr o m september 2008. inom ordinarie budget.
* Projekt om utveckling av <b>individpassat förhållningssätt</b> i äldreomsorgen (fr o m augusti 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)	Klart		
* Projekt om <b>måltids- och näringsfrågor</b> samt <b>utbildning</b> för kostombud (fr o m augusti 2007 t o m maj 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)	Klart		
* Projekt om förbättring av <b>måltidsmiljöer</b> vid äldreboenden (fr o m augusti 2007 t o m maj 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)	Klart		
* Via ON:s kostprojekt undersöka förutsättningar för införande av <b>flerrättssystem</b> . (ON och KUS)	Pågår		Kostprojektet är avslutat. KUS och ON ska utvärdera möjligheten att använda förpackningssystemet MAP i större omfattning. Centraliserad produktion i västra området.
* Inrättande av ett <b>demensteam</b> i samarbete med primärvården (en handläggarebefattning fr o m september 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)	Klart		Kommunens befattning i demensteamet finansieras fr o m 2009 inom ordinarie budget.

<p>* Projekt om <b>utveckling av demensvården</b> vid äldreboenden samt <b>utbildning</b> till omvårdnadspersonal (fr o m september 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vården och omsorgen av äldre (ON)</p>	Klart		
<p>* Projekt om <b>förebyggande hembesök</b> till äldre i ordinärt boende, i samarbete med primärvården (fr o m hösten 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)</p>	Projektet avslutat		
<p>* Inrättande av en centralt belägen <b>träffpunkt för äldre/anhörigcenter</b> i samarbete med frivilligorganisationer (fr o m hösten 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre(ON)</p>	Klart		Träffpunkten/anhörigcentret finansieras fr o m 2009 inom ordinarie budget.
<p>* Projekt om utveckling av <b>personlig tid</b> för vårdtagare med hemtjänst i ordinärt boende (fr o m hösten 2007 t o m 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)</p>	Klart		
<p>* Inrättande av en <b>”fixartjänst”</b> (0,5 årsarb.), fr o m mars 2008 t o m december 2008. Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)</p>	Klart		Fixartjänsten finansier-as fr o m 2009 inom ordinarie budget.
<p>* <b>Analysera</b> resultat av mätningarna inom barn- och handikappomsorg 2007/2008 och upprätta <b>handlingsplan</b> för åtgärder med anledning av resultaten. (BUN, KUS, LA och ON).</p>	Klart		BUN resp. ON genomför utbildning som åtgärd för att öka nöjdheten.
<p>* <b>Synliggöra</b> resultaten från mätningarna inom barn- och handikappomsorg från hösten 2007. (BUN, KUS, LA och ON)</p>	Klart		Resultatet synliggjort i press, på webb och vid aktivitet på stan 081206.
<p>* <b>Sysselsättningsverksamhet</b> riktad till personer med psykiska funktionshinder. Bidragsfinansierad t o m 2008 (LA)</p>	Klart		Finansieras fr o m 2009 inom ordinarie budget.
<p>* <b>Översyn</b> av verksamhet och bemanning inom handikappomsorgen (ON och LA i samarbete)</p>	Klart		
<p>* <b>Utbildning</b> i Reggio Emilia-pedagogik för 40 pedagoger (BUN)</p>	Pågår		Finansieras med medel från KS för inriktn.mål 1
<p>* Införa <b>synpunktshanteringssystem</b>. (ON)</p>	Klart		Infört oktober 2008
<p>* Inrätta <b>tjänstegarantier</b>. (Samtliga förvaltningar och bolag. Var och en ansvarar för sitt arbete. KS samordnar/stöttar arbetet).</p>	Pågår		

Aktiviteter och ansvariga under 2009	Nuläge	Utfall	Åtgärd / kommentar
* Förskolornas verksamhetsutveckling fortsätter utifrån att ytterligare 40 personal går <b>utbildning</b> i Reggio Emilia-pedagogik (BUN)	Klart		Avslutat oktober 2009. Finansierades med KS medel för inriktn.-mål 1.
* Upprätta en <b>områdesövergripande plan</b> gällande organisation och innehåll i skolbarnsomsorgen för barn i åldrarna 9-12 år (BUN)	Pågår		
* Inrätta 0,5 befattning som <b>arbetsanpassare</b> (Projekt "Öppna vägar till arbetslivet".) (LA)	Klart		Ej aktuellt med inrättande av ny befattning. Samordnas och utförs av Resurscentrum. Finansieras med medel från KS för inriktningsmål 1.
* <b>Sysselsättningsverksamhet</b> riktad till personer med psykiska funktionshinder. Bidragsfinansierad t o m 2008 (LA)	Klart		Behovet tillgodoses. 45-60 personer deltar i verksamheten. Finansieras fr om 2009 inom ordinarie budget.
* Genomföra <b>kompetensutveckling</b> för omvårdnadspersonal inom handikappomsorg (ON)	Pågår		Finansieras med ON:s resultatbalanserade medel från 2007
* Fortsatt projekt om <b>förebyggande hembesök</b> till äldre i ordinärt boende, i samarbete med primärvården (startade 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre 2008 (ON)	Projektet avslutat		648 av 758 personer 80-84 år erbjöds besök. Förebyggande arbete kommer fortsatt att bedrivas på annat sätt.
* Ansökan om statliga medel för <b>utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre</b> 2009. (ON)	Klart		Ansökan våren 2009 be- beviljades juli 2009.
* Hösten 2009 - centraliserad produktion och nytt förpackningssystem i <b>MAP</b> vid Åsgårdens kök för hemtjänstens matdistribution. (KUS)	Ej påbörjat		Ombyggnaden av Åsgårdens kök är klar. Det nya förpackningssystemet kommer att börja användas i febr.- 10 för mat till matdistrib.
* Via ON:s kostprojekt undersöka förutsättningar för införande av <b>flerrättssystem</b> . (ON och KUS)	Pågår		Kostprojektet är avslutat. KUS och ON ska utvärdera möjligheten att använda förpackningssystemet MAP i större omfattning.

* Förskolornas verksamhetsutveckling fortsätter utifrån att ytterligare 40 personal går <b>utbildning</b> i Reggio Emilia-pedagogik (BUN)	Klart		Avslutat oktober 2009. Finansierades med KS medel för inriktn.-mål 1.
* Upprätta en <b>områdesövergripande plan</b> gällande organisation och innehåll i skolbarnsomsorgen för barn i åldrarna 9-12 år (BUN)	Pågår		
* Inrätta 0,5 befattning som <b>arbetsanpassare</b> (Projekt "Öppna vägar till arbetslivet".) (LA)	Klart		Ej aktuellt med inrättande av ny befattning. Samordnas och utförs av Resurscentrum. Finansieras med medel från KS för inriktningsmål 1.
* <b>Sysselsättningsverksamhet</b> riktad till personer med psykiska funktionshinder. Bidragsfinansierad t o m 2008 (LA)	Klart		Behovet tillgodoses. 45-60 personer deltar i verksamheten. Finansieras fr om 2009 inom ordinarie budget.
* Genomföra <b>kompetensutveckling</b> för omvårdnadspersonal inom handikappomsorg (ON)	Pågår		Finansieras med ON:s resultatbalanserade medel från 2007
* Fortsatt projekt om <b>förebyggande hembesök</b> till äldre i ordinärt boende, i samarbete med primärvården (startade 2008). Finansieras med statliga medel för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre 2008 (ON)	Projektet avslutat		648 av 758 personer 80-84 år erbjöds besök. Förebyggande arbete kommer fortsatt att bedrivas på annat sätt.
* Ansökan om statliga medel för <b>utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre</b> 2009. (ON)	Klart		Ansökan våren 2009 be- beviljades juli 2009.
* Hösten 2009 - centraliserad produktion och nytt förpackningssystem i <b>MAP</b> vid Åsgårdens kök för hemtjänstens matdistribution. (KUS)	Ej påbörjat		Ombyggnaden av Åsgårdens kök är klar. Det nya förpackningssystemet kommer att börja användas i febr.-10 för mat till matdistrib.
* Via ON:s kostprojekt undersöka förutsättningar för införande av <b>flerrättssystem</b> . (ON och KUS)	Pågår		Kostprojektet är avslutat. KUS och ON ska utvärdera möjligheten att använda förpackningssystemet MAP i större omfattning.

<p>* Inrätta <b>tjänstegarantier</b>. (Samtliga förvaltningar och bolag. Var och en ansvarar för sitt arbete. KS samordnar/stöttar arbetet).</p>	Pågår		LA och KUS har sedan tidigare inrättat tjänstegarantier inom del av verksamheterna. BUN har inrättat tidigare, revidering pågår. ON arbetar med att ta fram garantier.
<p>* <b>Marknadsföringsprojekt</b> inom äldre- och handikappomsorg (ON)</p>	Pågår		Förslag till kampanjinnehåll har presenterats för nämnd, lednings- och omvårdnadspersonal oktober-november 2009. Finansieras med medel från KS för inriktn.mål 1
<p>* Genomföra nya <b>mätningar av brukarnöjdhet</b> inom barnomsorgen samt äldre- och handikappomsorgen. (BUN, KUS, LA och ON.)</p>	Pågår		<p>Brucarundersökning genomförd juni 2009 inom handikappomsorgen (särskilt boende och daglig verksamhet).</p> <p>Uppföljning gjord inom anhörigstöd okt. 2009.</p> <p>Urvalsundersökning genomförs inom barnomsorgen nov. 2009. Socialstyrelsen gör brukarundersökning inom äldreomsorg hösten 2009.</p>
<p>* <b>Analysera</b> resultat av mätningar inom barn- och handikappomsorg 2009 och upprätta <b>handlingsplan</b> för åtgärder med anledning av resultaten. (BUN, KUS, LA och ON)</p>	Pågår		
<p>* <b>Synliggöra</b> resultat från mätningarna inom handikappomsorg 2009. (KUS, LA och ON)</p>	Klart		Resultatet av mätningarna har redovisats i press hösten 2009.

Aktiviteter och ansvariga under 2010	Nuläge	Prog- nos	Åtgärd
<p>* <b>Analysera</b> resultat av mätningar inom barn- och handikappomsorg 2009 och upprätta <b>handlingsplan</b> för åtgärder med anledning av resultaten. (BUN, KUS, LA och ON)</p>			
<p>* Genomföra <b>åtgärder utifrån resultat av den andra mätningen</b>, hösten 2009, i förskola och skolbarnsomsorg. Den första mätningen genomfördes hösten 2007. (BUN)</p>			
<p>* Färdigställa och redovisa den områdesövergripande planen gällande organisation och innehåll i skolbarnsomsorgen för barn i åldrarna 9-12 år (BUN)</p>			
<p>* Förskolelyftet, fortbildning för förskollärare och barnskötare med inriktning på barns språkliga och matematiska utveckling. Förskolelyftet startar den 15 november 2009 och pågår t o m 2011. Kurserna omfattar 7,5 eller 15 högskolepoäng. (BUN)</p>			
<p>* Söderhamns dagliga verksamheter ska öka samarbetet med Arbetsmarknadsenheten för att få stöd med att höja den funktionshindrades fysiska, psykiska och sociala förmågor för de personer som önskar närma sig ett arbetsliv. (LA)</p>			
<p>* Februari 2010 - nytt förpackningssystem i MAP tillämpas vid Åsgårdens kök (för hemtjänst-ens matdistribution). Det nya systemet innebär att de som har matdistribution varje vecka kan välja mellan tio rätter. (KUS)</p>			
<p>* Hösten 2010 utvärdera möjligheten att använda förpackningssystemet MAP i större omfattning, i syfte att kunna införa flerrättssystem i äldre-boende. (KUS o. ON)</p>			
<p>* Utvärdera befintliga <b>tjänstegarantier</b> (KUS)</p>			
<p>* Inrätta <b>tjänstegarantier</b>. (Samtliga förvaltningar och bolag. Var och en ansvarar för sitt arbete. KS samordnar/stöttar arbetet).</p>			
<p>* Genomföra <b>Marknadsföringsaktiviteter</b> inom äldre- och handikappomsorg under året. Finansieras med medel från KS för inriktningsmål 1 (ON)</p>			
<p>* Utveckling av fler <b>träffpunkter och aktiviteter</b> för äldre personer i ordinärt boende och i äldre-boende, samt en träffpunkt för äldre personer med utvecklingsstörning. Finansieras med statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre. (ON )</p>			

\* Faxeholmen AB avser att inrätta seniorboenden våren 2010. ON ska genom ett projekt stödja utveckling av **sociala nätverk i seniorboendena**, samt ge kompetensutveckling kring äldrefrågor till bovårdare m fl. Projektjänst finansieras genom statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre. (Faxeholmen AB o. ON )

\* Projekt för att stödja arbetsmodellen samtalsledare och **reflektionsgrupper** kring individanpassat förhållningssätt i äldre- och handikappomsorgen. Finansieras genom statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)

\* Projekt tillsammans med landstinget om **hjälpmedel och åtgärder i miljön** för att anpassa särskilda boenden till äldre personer med demenssjukdom. Finansieras med statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre (ON)

\* Projekt tillsammans med landstinget om förbättrade kunskaper och rutiner kring **läkemedel och äldre**, genomförande av läkemedelsgranskning samt utbildning. Finansieras med statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre. (ON)

\* Projekt tillsammans med landstinget om rutiner för information och andra åtgärder kring **fallförebyggande verksamheter, kost mm**, utifrån resultatet av projektet 2008 om förebyggande hembesök. Finansieras med statliga medel 2009 för utveckling av kvaliteten i vård och omsorg av äldre. (ON)

\* Uppföljning av informationsservicetjänsten **”Omvårdnad direkt”** lots inom äldre- och handikappomsorg som infördes oktober 2009. (ON)

Aktiviteter och ansvariga under 2011	Nuläge	Prognos	Åtgärd
* Genomföra nya <b>mätningar av brukarnöjdhet</b> inom barnomsorgen samt äldre- och handikappomsorgen. (BUN, KUS, LA och ON)			
* <b>Analysera</b> resultaten av mätningarna inom barn- och handikappomsorg 2011 och <b>upprätta handlingsplaner</b> för åtgärder med anledning av resultaten. (BUN, KUS, LA och ON)			
<b>Synliggöra</b> resultaten från mätningarna inom barn- och handikappomsorg 2011. (BUN, KUS, LA och ON)			

## ***Ekonomiska konsekvenser***

### Översikt av ekonomiska konsekvenser

	Inves- tering	Extern finans	Drifts- kostnad	Extern finans	Netto- kostnad	(kkkr) varav ej finans inom ram
2008	0	0	5 810	4 061	1 749	
2009	800	0	8 707	3 869	4 838	
2010	0	0	4 619	0	4 619	211
2011	0	0	5 176	0	5 176	656
<b>Summa</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	<b>24 312</b>	<b>7 930</b>	<b>16 382</b>	

### **Vilka ekonomiska konsekvenser skulle handlingsprogrammet få?**

Barn- och utbildningsnämnden (BUN) och omvårdnadsnämnden (ON) genomför utbildningsinsatser för att öka brukarnas nöjdhet. BUN delfinansierar utbildningen med bidrag från kommunstyrelsens medel för inriktningsmål 1. ON finansierar utbildningen med nämndens resultatbalanserade medel från 2007.

Arbetet med mätningar genomförs med förvaltningarnas egna resurser. BUN har köpt enkätbearbetningstjänsten från ett företag. För genomförande av intervjuer inom äldre- och handikappomsorgen har ON och Nämnden för lärande och arbete (LA) anställt intervjuare under perioder.

Utifrån resultatet av mätningen inom äldreomsorg 2006 och uppföljning av anhörigstöd 2006 har ON sett behov av åtgärder. ON har sökt och beviljats statliga medel 2006-2009 för att utveckla kvaliteten i vård och omsorg om äldre personer, samt medel för utveckling av anhörigstöd. Ett flertal åtgärder har genomförts inom äldreomsorgen för att öka brukarnas nöjdhet. Vissa åtgärder har varit av projektkaraktär och andra av permanent karaktär. Efter att stimulansmedlen upphört har ON genom effektiviseringar och omprioriteringar inrymt följande i ordinarie budgetram:

- Förstärkta rehabiliteringsresurser (2 arbetsterapeuter och 2 sjukgymnaster).
- Kommun-/primärvårdsgemensamt demensteam (1 demenshandläggare från kommunen)

- Dagverksamhet för yngre personer med demenssjukdom (2,5 omvårdnadspersonal).
- Träfflokal för äldre/anhörigcenter och bidrag till frivilligorganisationernas väntjänst.
- Fixartjänst.

Samtidigt med ytterligare effektiviseringsarbete och ålagda besparingskrav arbetar ON för att kunna behålla dessa verksamheter.

Som resultat av en mätning år 2004 startades "UVAS-projektet" – uppsökande verksamhet, aktivering och sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Projektet bedrevs av LA hösten 2004 t o m våren 2006, och finansierades med statliga s k Milton-medel. Därefter har LA, med extra budgettillskott 2006-2008, fortsatt bedriva den uppsökande verksamheten. Tillskottet upphörde fr o m 2009.

LA bedriver även sysselsättningsverksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar. De första åren skedde detta genom extra tillskott från kommunstyrelsen. LA har genom effektiviseringar och samverkan kunnat fortsätta att bedriva den uppsökande verksamheten och sysselsättningsverksamheten för personer med funktionsnedsättningar samt utvecklat daglig verksamhet med stöd i form av arbetsanpassning.

### **Finns möjlighet till extern finansiering?**

ON har sökt och beviljats statliga medel 2006-2009 för *utveckling av kvalitet i vård och omsorg om äldre*. Nämnden beviljades 1 533 tkr år 2006, 3 461 tkr år 2007, 3 461 tkr år 2008 och 3 346 tkr år 2009. Ett antal nya projekt har startats hösten 2009. Vissa av projekten drivs i samarbete med landstingets primärvård.

ON har 2006-2008 sökt och beviljats statliga medel för *utveckling av stöd till anhängigvårdare*. Nämnden beviljades 800 tkr år 2006, 650 tkr, år 2007 och 330 tkr i bidrag år 2008.

Med anledning av en förstärkning i socialtjänstlagen, avseende kommunernas ansvar för stöd till personer som vårdar och stödjer närstående, har regeringen år 2009 avsatt ytterligare statsbidrag. Omvårdnadsnämnden har beviljats 523 tkr i bidrag. Regeringen avser att 2010 fördela 300 mkr i statsbidrag för anhörigstöd samt att fr o m 2011 överföra 300 mkr till kommunernas anslag (1:1 kommunalekonomisk utjämning) för anhörigstöd.

### **Kommunstyrelsens medel för inriktningsmål 1**

För 2008 reserverade kommunstyrelsen en ram på 1 mkr inom vilken arbetsgruppen skulle lämna förslag på stimulans- och utvecklingsåtgärder för att uppnå inriktningsmål 1.

Medel skulle fördelas till berörda nämnder efter att gruppen lämnat förslag på åtgärder.

I augusti 2008 sökte gruppen medel hos kommunstyrelsen för åtgärder i syfte att nå målet.

*Barn- och utbildningsnämnden* sökte och beviljades 400 tkr för utbildning av förskollärare i Reggio Emilia-pedagogik. Utbildningen har genomförts (avslutad hösten 2009).

*Nämnden för lärande och arbete* sökte och beviljades 200 tkr för ett projekt i syfte att "öppna vägar till arbetslivet". Projektet pågår i samverkan med resurscentrum.

*Kultur- och samhällsutvecklingsnämnden* sökte och beviljades 30 tkr. för studiebesök till kommun/-er som erbjuder flerrättssystem inom äldreomsorg. Kostenheten har gjort ett studiebesök och planerar för ytterligare studiebesök.

*Omvårdnadsnämnden* sökte och beviljades 300 tkr för marknadsföringsåtgärder i syfte att öka förtroendet för äldre- och handikappomsorgen i kommunen. En upphandling skedde

under våren 2009. Förvaltningen har därefter tillsammans med företaget planerat marknadsföringen. Förslag till kampanjinnehåll har presenterats för nämnden och ledningspersonalen i oktober 2009, och för omvårdnadspersonal i samband med nämndens ”Goda exempel-dagar” 16-17 november 2009.

I samband med synliggörande av inriktningsmål 1 (december 2008) användes 44 959 kronor.

Av den miljon som kommunstyrelsen reserverat för inriktningsmål 1 kvarstår 25 041 kronor. Arbetsgruppen kommer att återkomma med förslag avseende användningsområde.

### **Arbetsgrupp:**

Ann-Christine Bertilsson	ON, gruppleddare
Erik Björk	BUN, gruppleddare
Per Stefansson	LA
Sonia Persson	KUS
Matilda Green	ON
Eva Blomsten	KS Ek
Yvonne Andersson	LA (adjungerad)
Malin Åhman	KUS (adjungerad) Slutade sin anställning sommaren 2009.