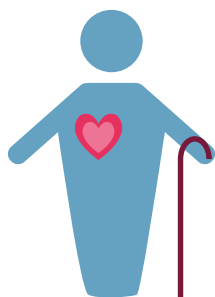
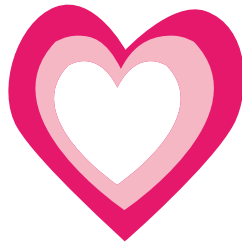


# VARBERGS OMSORG

Årsrapport  
2013





*Varbergs omsorg är socialnämndens egen organisation för social omsorg. Vi utför verksamhet inom flera olika områden, som äldreomsorg, stöd till funktionsnedsatta och barn och familj.*

*Vår uppgift är att erbjuda stöd och assistans när individens förmåga inte räcker till.*

*I allt kvalitetsarbete utgår vi från socialnämndens värdegrund.*

*”Vi möter dig där du är. Tillsammans med dig formar vi lösningar utifrån din situation.”*



*”Vi arbetar med ständiga förbättringar”*

## Vad är kvalitet?

Kvalitet har många delar, såväl hårda som mjuka.

Exempel på hårda delar är rutiner och egenkontroll av våra kunders genomförandeplaner. Dessa värden är oftast lättare att mäta och sätta ord och siffror på.

De mjuka värdena handlar om hur vi bemöter våra kunder. Individens upplevelse är svårare att mäta.

För att nå resultat i vårt kvalitetsarbete behöver vi arbeta med uppföljning av både de hårda och mjuka värdena.

Vi arbetar med ständiga förbättringar genom att hela tiden följa upp vår kvalitet och åtgärda brister.

## Vi möter dig där du är – kvalitet varje dag

Under 2013 har ett kvalitetssäkrings-system för Varbergs omsorg tagits fram. Systemet innehåller fyra delar: Planera, Genomföra, Utvärdera och Förbättra.

### Planera:

Inför varje nytt år skrivs en affärsplan för verksamheterna med mål och strategier utifrån kommunens vision och nämndens mål, löfte och värdegrund.

### Genomföra:

Utifrån affärsplanen genomförs aktiviteter i verksamheterna under året. Genom att tänka kvalitet och värdskap i varje möte ser vi till att kunden kan känna trygghet i att han/hon får en god och säker vård och omsorg.

### Utvärdera:

Uppföljning och utvärdering visar om vi är på rätt spår. Genom uppföljning av eventuella avvikelser, egenkontroll, interna samt externa revisioner och kundundersökningar får vi en bild av vad som fungerar bra och vad som behöver för-

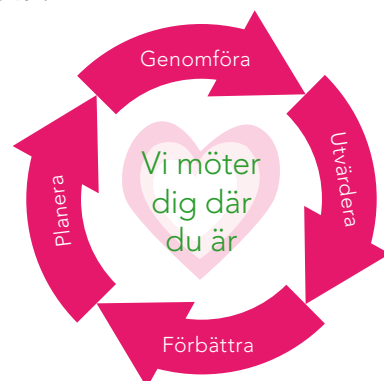
bättras. En av de viktigaste uppföljningarna vi gör är att undersöka den upplevda kvaliteten av våra tjänster.

### Förbättra:

Utvärderingarna är grunden för ständiga förbättringar. När vi lär av våra misstag kan vi ändra våra arbetsprocesser och erbjuda våra kunder tjänster som håller en ännu högre kvalitet.

### Kvalitetsregister som stöd

Olika tekniska lösningar stöder vårt kvalitetsarbete. Ett sådant system är Senior alert där regelbundna bedömningar av kunders risk för exempelvis fall och undernäring hjälper oss att förebygga att det faktiskt sker.



# Kvalitetsorganisation

Vi har alla ansvar för att säkra god kvalitet i vårt arbete, varje dag året om. Som stöd finns dessutom ansvariga personer utsedda för att driva arbetet framåt på olika nivåer.

## Enhetsnivå

Det allra viktigaste i kvalitetsarbetet är mötet mellan medarbetare och kunder. I Varbergs Omsorg finns det i varje verksamhet utsedda medarbetare som har ett särskilt ansvar för olika kvalitetsfrågor: våra kvalitetsombud. De arbetar bland annat med att följa upp våra rutiner för dokumentation och genomförandeplaner.

Värdegrundsledare och värds-kapsambassadörer finns också i verksamheterna. Deras fokus i kvalitetsarbetet är att inspirera och påminna om hur vi bäst bemöter våra kunder och andra vi möter.

## Verksamhetsnivå

Alla enhetschefer ska arbeta med kvalitetsutveckling inom sina egna enheter och dessutom på en övergripande verksamhetsnivå. Det kan handla om att sprida goda exempel mellan olika verksamheter men också att uppmärksamma andra på risker eller brister.

## Avdelningsnivå

Under 2013 har ett Kvalitetsteam skapats för hela Varbergs omsorgs kvalitetsarbete.

Kvalitetsteamet består av en kvalitetschef och två verksamhetsutvecklare. Teamet skapar en samlad bild av alla enheters kvalitetsarbete, och gör det möjligt att fatta beslut om förändringar i hela avdelningen. Kvalitetsteamet kan stötta eller underlätta vid allt kvalitetsarbete ute i verksamheterna.



# Satsningar på bemötande

Socialnämnden har beslutat om en gemensam värdegrund för förvaltningen. "Vi möter dig där du är. Tillsammans med dig formar vi lösningar utifrån din situation." Utifrån nämndens värdegrund har vi under 2013 arbetat aktivt med bemötandefrågor inom Varbergs omsorg, med fokus på värdegrundsarbete och Varbergs omsorgs "Välkomnande värdskap".

## Värdegrund

Varbergs omsorg arbetar utifrån den värdegrund som Socialförvaltningen har beslutat om.

Arbetsättet utgår från Världighet, Integritet, Omtanke, Respekt och Delaktighet, de så kallade VI-ORDen.

Värdegrunden och Vi-orden har diskuterats och används i våra verksamheter. Dessutom har 30 medarbetare utsetts till värdegrundsledare och gått Socialstyrelsens fördjupade värdegrundsledarutbildning. Värdegrundsledarna tar ansvar för värdegrundsarbetet i sina arbetsgrupper.

Ledarskapet är avgörande för värdegrunds- och förbättringsarbetet. Under 2013-2014 går sju av Varbergs omsorgs enhetschefer Socialstyrelsens utbildning för chefer i äldreomsorgen. Utbildningen är på totalt 30 högskolepoäng.

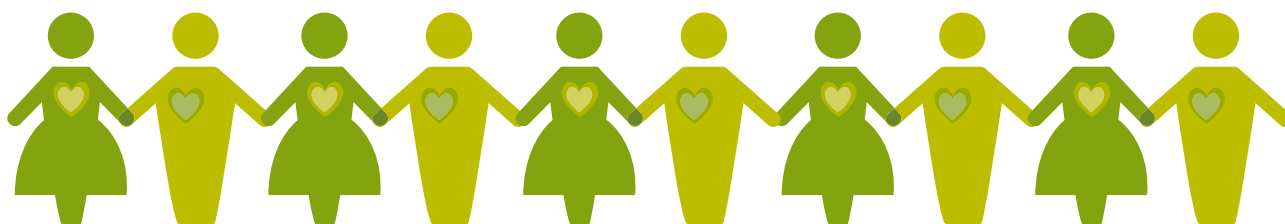
## Värdskap

Värdskap är konsten att få andra att känna sig välkomna. Under 2012 och 2013 har Varbergs omsorg arbetat aktivt med välkomnande värdskap. Människor som är i behov av våra tjänster och andra vi möter ska känna sig välkomna, få ett gott bemötande och stöd av god kvalitet.

Värdskapsambassadörer finns inom alla verksamheter och ska fungera som ledstjärnor och inspiratörer i det dagliga arbetet. De ska lyfta och dela med sig av solskensberättelser och positiva värden som skapas i vardagens möten.

## Välkomnande värdskap

- Vi är alltid välkomnande mot alla
- För oss är varje möte unikt
- Vi ser möjligheterna
- Vi pratar med människor, inte om dem
- Vi är varumärket Varbergs omsorg



# Varje dag sker goda möten

Dygnet runt, året om är Varbergs omsorgs verksamheter igång. De flesta ögonblick fångar vi inte med kamera men några goda möten och ögonblick från vår vardag kan vi se nedan.

Ungdomarna på Buffelgatans korttidsboendet och fritids drömde om att få träffa en riktig polis – provsitta i bilarna, pröva utrustningen... En dag hände det.



Projektet som drivs av Arbetscentrum, Steget mot arbete och Revansch, nominerades under 2013 till Götapriset. Med stöd av dessa projekt har flera Varbergsbor idag kunnat ta steget ut i arbete. Arbetet har även blivit uppmärksammat nationellt, med t.ex. ett besök av socialminister **Göran Hägglund**.



På barn- och tonårsverksamheten arbetar vi med affirmation, det vill säga positiva påståenden om något man vill tycka, tänka och känna. – Du är vad du tänker!



På flera av våra äldreboenden har man varit flitig med olika aktiviteter, som hundutställning, **hästridning**, marknader, boule, och pubafton.

# En attraktiv arbetsgivare – nyckeln till kvalitet för kunden

Kompetenta medarbetare är stommen i verksamheten och skapar god kvalitet. En av kommunens strategiska inriktningar är att Varbergs kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare. Ett steg mot det är att minska timanställningarna. Dessutom har socialnämnden satt som mål att vi ska öka andelen medarbetare med formell kompetens.

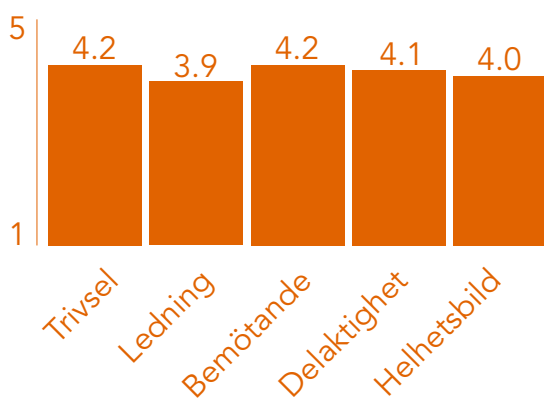
## Trygga anställningsformer

Alla medarbetare har möjlighet att önska om de vill arbeta hel- eller deltid. Dessutom har vi byggt system för att använda den kompetens vi redan har istället för att ta in korttidsvikarier. Så har vi i socialförvaltningen under 2013 minskat antal timmar utförda av timvikarier med 51 000 timmar i jämförelse med 2012. Sedan bemanningens start 2007 har timanställdas arbetstimmar minskat med över 50%.

## Arbetsmiljö

Under hösten 2013 gjorde vi en undersökning av hur våra medarbetare uppfattar sin arbets-situation. Den ligger till grund för vårt fortsatta arbete mot att bli en mer attraktiv arbetsgivare.

Upplevd arbetssituation hösten 2013  
Varberg omsorg



## Kompetens

Kompetens kan delas upp i två delar: formell och reell. Den formella kompetensen kommer från studier och utbildning och den reella är förmågan att praktiskt utföra ett arbete. Vilken formell kompetens som krävs för att man ska anställas inom Varbergs omsorg varierar naturligtvis efter arbetsuppgifterna. Under 2013 har vi tagit fram grundläggande utbildningskrav för stora delar av våra verksamheter. Under 2013 har ett antal medarbetare inom äldreomsorg och funktionshinderområdet deltagit i Omvårdnadslyftet och höjt sin formella kompetens så att den motsvarar dagens krav för anställning. Utifrån Varbergs omsorgs krav på utbildning har drygt 70% av medarbetarna formell kompetens. Det motsvarar socialnämndens mål för året. Arbetet kommer att fortsätta för att 80% av medarbetarna ska ha formell kompetens 2014.

## Utbildningssatsningar 2013

Stödet till våra kunder utgår från gemensamma modeller och verktyglådor för att säkra insatsernas kvalitet. Under 2013 har vi genomfört interna utbildningar om olika modeller för att öka medvetenheten om hur vi arbetar för att nå hög kvalitet. Här är några av de modeller vi utgår från som vi har ökat kunskapen om under året.

Lågaffektivt bemötande är en metod med grundtan-ken att minska svåra känslor och konfliktsituationer i vardagen, framför allt genom att personal på olika sätt förmedlar trygghet och förutsägbarhet.

Supported employment syftar till att kunden ska få ett personligt utformat stöd för att lättare komma in på arbetsmarknaden.

Tydliggörande pedagogik fokuserar på att göra till- varon begriplig och därmed också hanterbar för den enskilda. Genom det kan kunden också bli delaktig i beslut och så självständig som möjligt i vardagen.

BRA-modellen har barnets rättigheter i fokus. Den bygger på barns delaktighet, och utgår från att barn påverkas när någon i familjen är sjuk. De behöver få möjlighet att formulera sina frågor och behov. BRA står för ”barns rätt som anhöriga”

## Totalt kvalitetsresultat

Vårt kvalitetssäkringssystem gör det möjligt att gå tillbaka och följa upp vilken kvalitet verksamheten höll under 2013.

### Dokumentation/genomförandeplaner

Under hösten 2013 har alla kvalitetsombud gjort stickprov för att följa upp hur väl dokumentation och genomförandeplaner motsvarar kraven. 80 % av våra kunders genomförandeplaner och dokumentation innehåller allt som krävs. Under 2014 kommer vi att fokusera på att i ännu högre grad beskriva hur ett stöd ska ges, hur det hänger ihop med den enskildas mål och vad den enskilda kan göra själv.

### Kvalitetsrevisjoner

Interna och externa uppföljningar har gjorts i flera verksamheter under året, också av Varbergs omsorgs eget Kvalitetsteam. Utifrån det har vi arbetat med förbättringar som:

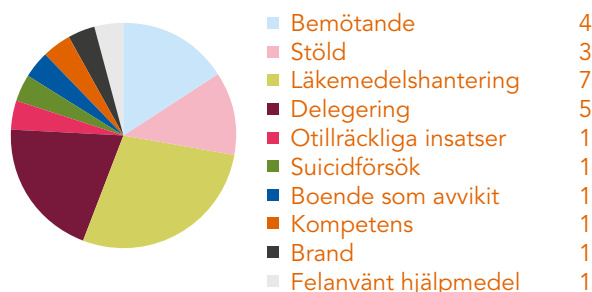
- stärkta säkerhetsrutiner för kundernas privata medel
- införande av riskbedömning vid nyinflyttning, för den enskildas och personalens trygghet
- samverkan med övriga organisationer kring kunders behov
- ökad kompetens i dokumentation

### Lex Sarah

Lex Sarah-rapportering är en del av vårt systematiska kvalitetsarbete. Alla som arbetar med service och omsorg och ser något i som innebär eller kan innebära en påtaglig risk för missförhållande ska rapportera händelsen.

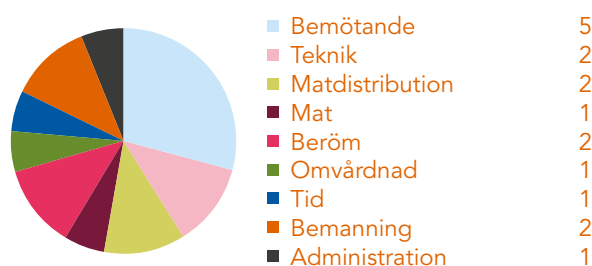
PBSD är ett system för att identifiera och hitta lösningar i situationer där kunden visar beteendemässiga eller psykiska symptom som oro eller apati vid demens.

Om missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållande är allvarligt ska verksamheten snarast anmäla detta till Socialstyrelsen. Under 2013 kom totalt 27 Lex Sarah-rapporter in till Varbergs omsorg. Ingen av dem bedömdes som så allvarlig att den sändes till Socialstyrelsen.



### Synpunkter

Via Tyck om Varberg har alla medborgare möjlighet att lämna synpunkter till oss. Under 2013 handlade 17 synpunkter som kom till socialförvaltningen om Varbergs omsorg.

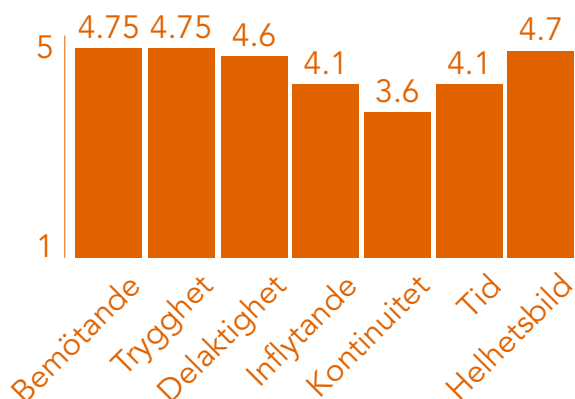


### Upplevd kvalitet

Under hösten 2013 genomförde vi en stor intern kvalitetsuppföljning i vårt nya system för direkt feedback. Där kan vi följa hur kunderna uppfattar det stöd de får och vårt arbete, och vilka trender som återkommer. Överlag är kunderna mycket nöjda med vårt bemötande. Vi behöver fortsätta arbeta för att ytterligare öka kundernas delaktighet och inflytande.



### Uppföljning hösten 2013 Hemtjänst



### Upplevd kvalitet i hemtjänsten

I hemtjänstens verksamheter var resultatet överlag mycket bra. Kunderna värderar vårt bemötande och sin trygghet mycket högt. Ett område att förbättra visade sig vara kontinuiteten. En mätning under en 14-dagarsperiod visade att Varbergs omsorgs kunder i hemtjänsten besöktes av i genomsnitt 16 olika personer. Kontinuitet för kunden handlar också om att den som kommer har tillräcklig kompetens för att upplevelsen ska bli bra. Därför ökar vi andelen medarbetare med formell kompetens inom hemtjänsten och fortsätter göra det under 2014. Tillsammans med kommunhälsan kommer vi under våren 2014 att arbeta med frågan om korttidssjukfrånvaro, som också kan påverka kontinuiteten.

Hemtjänsten i Varbergs kommun är konkurrensutsatt genom kundval. Över 60 % av de som har hemtjänst väljer att få den från Varbergs omsorg.

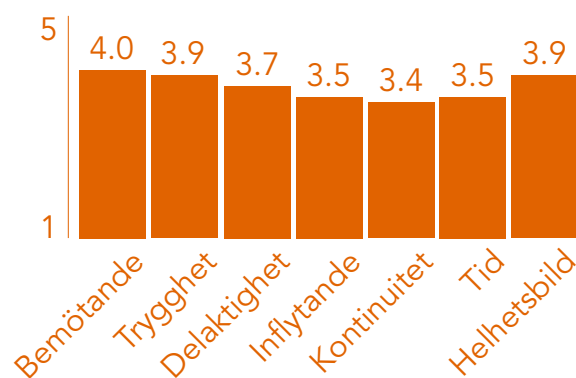
### Upplevd kvalitet i särskilt boende

Internuppföljningen av upplevd kvalitet i de särskilda boendena visade att våra kunder ser positivt på många områden. Framför allt visar resultatet ett mycket gott bemötande. Det finns utrymme att förbättra kundernas inflytande och öka deras delaktighet.

Ett annat område vi uppmärksammat inom särskilt boende är måltidssituationen och hur nöjda kunderna är med maten. Under våren 2013 gjordes en stor förändring från att all mat lagades på plats på boendena till att den nu köps in från kommunens serviceförvaltning. Effekterna av det följer vi noggrant.

FAMM är Fem Aspekter på Måltid och Miljö. Mat och måltidsmiljö är ett viktigt mått på livskvalitet och hälsa oavsett om du är gammal eller ung. FAMM är ett verktyg för att öka trivselsen i måltidssituationen. Arbetet med FAMM började under 2013 och fortsätter under 2014.

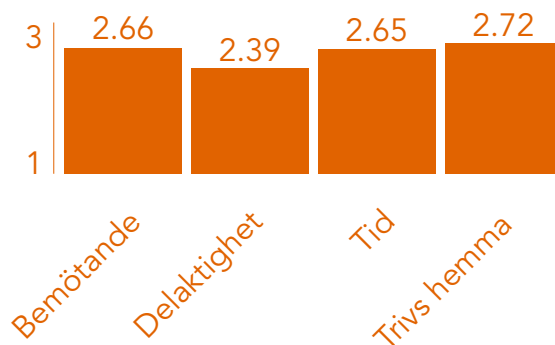
### Intern uppföljning hösten 2013 Särskilt boende äldre



### Upplevd kvalitet i bostad med särskild service enligt LSS

Inom bostad med särskild service upplever våra kunder att de trivs hemma, med mycket positiva svar på frågan om man känner sig glad hemma. Vi kan förbättra delaktigheten.

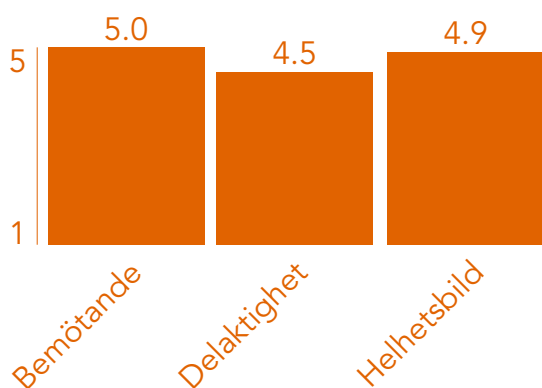
### Intern uppföljning Hösten 2013-Bostad LSS (1-3)



## Upplevd kvalitet i verksamheter för barn- och familj

Inom verksamheter som vänder sig till barn- och familjer som är i behov av stöd i olika former visar undersökningen att våra kunder uppfattar bemötandet som mycket gott och att delaktigheten kan förbättras.

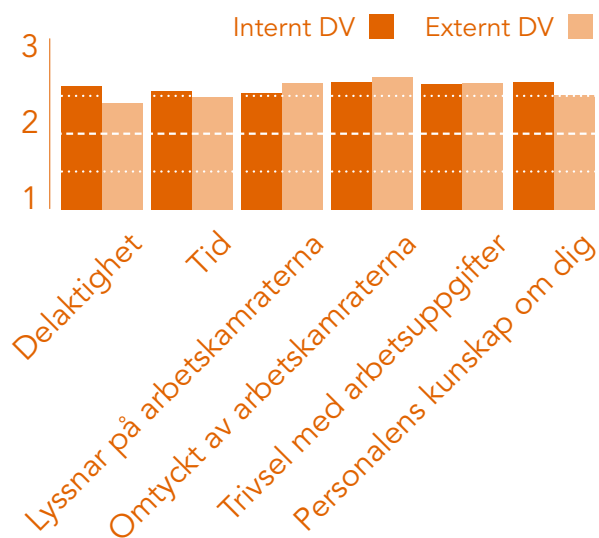
Intern uppföljning hösten 2013  
Barn/familj



## Upplevd kvalitet i daglig verksamhet

Inom daglig verksamhet har vi jämfört hur kvaliteten upplevs av kunder som har sin arbetsplats inom vår egen verksamhet och av de som har placeringar på externa arbetsplatser. Totalt är kunderna ungefär lika nöjda med arbetsuppgifterna i sin helhet. Det sociala utbytet med arbetskamraterna värderas lite högre av de som är på externa arbetsplatser medan känslan av delaktighet och att personalen har tillräckligt med tid värderas högre av de som har sin plats inom Varberg omsorgs egna verksamheter.

Uppföljning 2013 – Daglig verksamhet





**Varbergs  
kommun**

POSTADRESS: Varbergs kommun, 432 80 Varberg  
TELEFON SOCIALFÖRVALTNINGENS KUNDCENTER: 0340-883 61 HEMSIDA: [www.varberg.se](http://www.varberg.se)