

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Inledning	3
Vad är kvalitet i verksamheten?	3
Fokusområden för kvalitetsarbetet under året	3
Underlag för bedömning	7
Verksamhetens förutsättningar	7
Statistik och kvalitetsregister	8
Brukarundersökningar	9
Systematisk uppföljning	10
Avvikelser, synpunkter och klagomål	10
Revisioner och granskningar	12
Uppföljning av utförare inom funktionshinderområdet	13
Bedömning av kvalitet	14
Förebyggande verksamhet	14
Biståndsbedömning	15
Utförande verksamhet i egen regi	15
Utvecklingsområden	16

Inledning

Målgrupperna som omfattas av denna kvalitetsberättelse är barn och vuxna i alla åldrar som får stöd i enlighet med lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), samt personer upp till 65 års ålder som till följd av funktionshinder får stöd och service i enlighet med socialtjänstlagen (SoL).

Berättelsen redovisar även den uppsökande verksamhet som bedrivs för personer med psykisk ohälsa som innefattar alla personer, även över 65 år.

Verksamheten som ger stöd till målgruppen består av förebyggande verksamhet, biståndsbedömning och utförande verksamhet.

Vad är kvalitet i verksamheten?

Den verksamhet som bedrivs inom nämndens ansvarsområde ska vara av god kvalitet, vilket innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Socialtjänsten ska arbeta utifrån följande kvalitetsfaktorer:

Kunskapsbaserad verksamhet

Socialtjänstens insatser och service ska utföras utifrån bästa tillgängliga kunskap och evidens. Medarbetarna ska ha den kompetens som krävs för sitt uppdrag.

Verksamheter ska genom systematisk uppföljning säkerställa att det stöd som ges får önskat resultat. Det som vid uppföljningen inte visar sig ge resultat ska ersättas av andra arbetssätt.

Hög delaktighet

Verksamheter ska bedrivas med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Hänsyn ska tas till den enskildes önskemål om när, var och hur insatser utförs. Verksamheter ska, genom att fråga den enskilde, systematiskt följa upp hur de som möter verksamheten upplever det stöd och den service de fått med syftet att utveckla verksamheten.

Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande

Den enskilde ska känna sig trygg med att beslut fattas på ett rättssäkert sätt samt ges information om vad som ligger till grund för beslutet och vad det innebär.

Utförandet av insatser ska ske på ett sådant sätt att den enskilde känner sig trygg med att hen alltid får det hen har blivit beviljad och blir behandlad väl. Verksamheter ska sträva efter hög kontinuitet för den enskilde gällande personal och arbetsmetoder.

God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid

Det ska vara lätt för kommuninvånarna att hitta information om och kontakta socialtjänstens verksamheter. Information och kontaktvägar ska vara anpassade för alla målgrupper och ge förutsättningar för jämlika villkor. Beslut och insatser ska ges inom rimlig tid utan att väntan innebär negativa konsekvenser för den enskilde.

Helhetssyn och samordning

Den enskilde ska uppleva att stödet är samordnat. Insatser och service ska präglas av en helhetssyn på individen och samordning med andra aktörer ska säkerställas.

Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

Verksamheternas arbete ska sträva efter att uppnå högsta möjliga kvalitet i förhållande till resursanvändning. Detta innebär både effektivitet i hur insatser och service utförs och att arbetet möter målgruppens behov. Resurser ska användas där de kommer målgruppen till störst nytta.

Fokusområden för kvalitetsarbetet under året

Forskning och utveckling

För målgruppen med funktionshinder saknar man idag en FoU-verksamhet (forskning och utveckling). Den verksamhet som tidigare fanns, FoU Södertörn ansågs inte ge de resultat som förväntades och ägarkommunerna beslutade att verksamheten skulle avvecklas. Södertörns kommunernas socialchefer har identifierat att det fortfarande finns ett behov av att arbeta aktivt med flödet mellan kunskap/forskning och

den praktiska verksamheten och har därför tagit fram ett utredningsuppdrag avseende hur kommunerna skulle kunna arbeta med frågan framöver. Utredningen som genomförs av Huddinge kommuns socialförvaltning har pågått under 2021 och kommer att fortsätta under 2022.

Förebyggande verksamhet

Uppsökande under pandemin

Uppsökande verksamhet för vuxna personer med en psykisk ohälsa har i stort kunnat genomföras som tidigare utan större påverkan av pandemin. Verksamheten har uppmärksammat en viss ökning av individer med psykisk ohälsa som förlorat sitt arbete och hamnat efter med hyresinbetalningar.

Uppsökarna har noterat att det finns kommuninvånare med psykisk ohälsa som avstått från att ansöka om omsorgsinsatser med anledning av pandemin. Nya informationsbroschyrer har därför tagits fram på flera språk, vilka delats ut bl.a. på bibliotek och vårdcentraler. Informationen har bland annat handlat om hur besök genomförs för att minska risken för smittspridning. Man har också arbetat med samverkan med vårdcentraler i individärenden.

Ökad kunskap om äldre med neuropsykiatriska funktionshinder

Som ett led i att öka kunskapen om äldre personer med neuropsykiatriska funktionshinder (NPF) har verksamheten deltagit i ett projekt som drivs av riksförbundet Attention och finansieras av Allmänna arvsfonden. Många med NPF-diagnoser har inte tidigare sökt hjälp eller diagnostiserats av hälso- och sjukvården, vilket innebär att det finns en osäkerhet kring hur många i den äldre befolkningen som ingår i målgruppen. Projektet syftar till att öka de äldres möjligheter till en god hälsa, delaktighet och inflytande i samhället. Genom deltagande i projektet har samverkan och kompetensutbyte med region, brukare och forskare stärkts vilket har bidragit till att målgruppen blivit mer synlig och medarbetarnas kompetens har höjts gällande målgruppens behov.

Suicidprevention

Med erhållna UPH (uppdrag psykisk hälsa) medel har en utbildningssatsning genomförts för medarbetare inom boendeenheter och hälso- och sjukvårdsorganisationen vad gäller suicidprevention.

Biståndsbedömning för personer med funktionshinder

Fler i arbete och studier

För att möjliggöra för personer med funktionshinder och som har insats daglig verksamhet att komma ut i arbete eller studier har verksamheten genomfört en genomlysning av hur många personer som skulle kunna vara aktuella för och vill ta ett sådant steg. I samverkan med den dagliga verksamheten och tilltänkta brukare planeras för nästa steg.

Omvärldsbevakning har genomförts för att inhämta kunskap om hur andra kommuner arbetar för att stödja brukare med funktionshinder att ges möjlighet till arbete eller studier. Samordningsförbundet Huddinge-Botkyrka-Salem har bidragit med kunskap om andra aktörers ansvar och arbete kring deras uppdrag i relation till målgruppen. Kontakter har även knutits med Projektet Stöd Till Arbete (START) som syftar till att göra det möjligt för individer med autism, lindrig utvecklingsstörning eller hjärnskador som förvärvats i vuxen ålder att komma in på arbetsmarknaden eller studera. Verksamheten har framfört en önskan om att fler personer från Huddinge ska ges möjlighet att ingå i projektet. Dialogen fortsätter under 2022.

Utöver detta har handlägningsprocessen och uppföljningen av insatsen daglig verksamhet kartlagts. Kartläggningen har lett till ett tydliggörande av mål kopplat till den enskildes önskemål om att kunna gå vidare till arbete eller studier. Det har i sin tur lett till tydligare uppdrag till utförare av daglig verksamhet. Uppföljningar av insatsen har utvecklats genom att nya frågeställningar skapats som synliggör den enskildes utveckling på den dagliga verksamheten och därmed ger en bättre bild av arbetsförmågan.

Delaktighet för barn med funktionsnedsättning i utredningar

Barns delaktighet har getts särskilt fokus i utredningsarbetet och förändringar har gjorts för att underlätta för barn som berörs av utredningar att kunna tillgodogöra sig information. Utbildningar "att pröva barnets bästa genom barnkonsekvensanalys" och "alternativa kommunikationssätt" har genomförts vilket gett inspiration till förbättringsområden. Arbetet kommer fortsätta under kommande år.

Helhetssyn och samordning

Den enskilde ska uppleva att stödet från kommunens socialtjänst är samordnat. Socialtjänsten i Huddinges myndighetsutövande verksamheter har upprättat nya samverkansrutiner. Syftet med dessa rutiner är att skapa helhetssyn och underlätta samordning vid myndighetsutövning. Tydliga rutiner medför att brukare inte faller mellan stolarna och "bollas runt" mellan olika verksamheter.

Samverkansrutiner har upprättats mellan vård- och omsorgsnämndens (VON) myndighetsutövande verksamhet och med barn- och ungdomsenheterna inom socialnämnden (SN). Målgrupperna för dessa rutiner är "föräldrar med funktionsnedsättning och deras barn" samt "barn och unga med funktionsnedsättning och en social problematik". Nya samverkansrutiner har även tagits fram med socialpsykiatrienheten i samband med att myndighetsutövning för denna målgrupp har flyttats över från VON till SN. Målgruppen för samverkansrutinen är vuxna personer (upp till 65 år) med en allvarlig psykisk funktionsnedsättning som behöver byta verksamhet inom socialförvaltningen. Rutinen gäller även för personer som nyligen fått en LSS-diagnos och som behöver byta till en annan verksamhet inom förvaltningen.

En samverkansöverenskommelse har tagits fram mellan Miljö- och bygglovsförvaltningen och Socialförvaltningen med gemensamma aktiviteter som syftar till att stärka samverkan runt individer som har behov av anpassade bostäder. Genom en aktiv och välfungerande samverkan och kunskap om varandras uppdrag skapas bättre förutsättningar för att personer med funktionsnedsättningar ska kunna klara sig mer självständigt i det egna hemmet.

Tillgång till bostäder

Under året har verksamheten arbetat med hantering av risken att beslut om bostad med särskild service för vuxna och annan särskilt anpassad bostad enligt LSS inte kan verkställas på grund av att det inte finns tillgängliga bostäder i Huddinge kommun.

För att minimera ledtider har processen för in- och utflytt i bostäder (gruppboende och serviceboende) enligt LSS setts över mellan bistånd och förebyggande och utförare i egen regi. Åtgärder för att minimera ledtider kommer att genomföras.

Verksamheten fattar beslut om LSS-insatsen "annan särskilt anpassad bostad" där man är beroende av andra aktörer för att få tillgång till anpassade lägenheter (grundanpassning av den fysiska utformningen av bostaden). Tillsammans med förvaltningens lokalsamordnare arbetar verksamheten på att få till en mer effektiv process.

Utförande verksamhet

Utförarverksamheten har arbetat hårt under 2021 för att hantera pandemin med bibehållen kvalitet. Trots förutsättningarna har flera utvecklingsåtgärder med fokus att förbättra verksamheten för den enskilde genomförts.

Hindra smitta

Stort fokus har varit på att begränsa smittan i verksamheten vilket skett genom att bibehålla goda basala hygienrutiner och smittspåra vid behov samt att följa de gällande rekommendationerna. Digitala utbildningsinsatser har genomförts i basala hygienrutiner.

Kompetens hos medarbetare

Under året har flera projekt genomförts som syftar till att medarbetare ska ha den kompetens som krävs för uppdraget samt för att öka den nära och personcentrerade omsorgen. Exempelvis har bemanningscenter upprättat processer och rutiner för att klara de påfrestande situationer som smitta kan komma att medföra vad gäller personalförsörjning.

Under året har utförarverksamheterna satsat på att rekrytera fler stödpedagoger för att öka kvaliteten på stödet som ges. För att kunna få titeln stödpedagog är kravet att man har 60 godkända högskolepoäng från relevant område inom funktionshinderområdet, alternativt genomgått yrkeshögskola för stödpedagoger med 200 YK-poäng. Uppdraget är att vara en förebild i det pedagogiska arbetet med brukaren.

Minska utmanande beteenden

Arbete har genomförts med fokus på att minska utmanande beteenden. För att uppnå detta har satsningar gjorts för att höja kunskapen kring skydds- och begränsningsåtgärder. Utvecklingsarbete har även gjorts kring 9D modellen, vilken är en evidensbaserad metod för att minska hot- och våldssituationer. Verksamheten har även arbetat med materialet "vård i annans hem" som är framtaget av AFA försäkring och Sunt arbetsliv.

Stöd i ordinärt boende och daglig verksamhet

Förbättrad schemaplanering

För personer med boendestöd har man arbetat med att förbättra schemaplaneringen för medarbetarna. Nya arbetssätt underlättar för verksamheten att planera bättre för en längre tid framåt. I arbetet har kartläggning av besök som har avbokats genomförts, vilket har resulterat i nya rutiner för hur man hanterar brukares avbokningar genom att kontakta brukaren och erbjuda andra sätt att utföra stödet samt att man i de fall verksamheten har avbokat kan säkerställa att brukaren erbjuds stöd exempelvis av annan personal som vanligtvis arbetar inom daglig verksamhet. Upplevelsen hos brukaren ska vara att man kan känna sig trygg i att man får sitt stöd.

Verksamheten kartlägger beställda och utförda timmar för att kunna se till att vi utför så många av de beställda timmarna som möjligt så att brukarna får det stöd de har rätt till.

Digitalisering inom boendestöd

Boendestödjarna har under året arbetat med digital utveckling. Digitala möten erbjuds nu både för kommuninvånare som vill veta mer om boendestöd innan man söker insatsen och för att kunna utföra stödinsatser. Det gäller till exempel påminnelser och guidning i olika moment. För vissa personer inom målgruppen som tidigare haft svårt att släppa in boendestödare har det blivit lättare att ta emot stöd när det sker digitalt. Detta möjliggör även att man kan fortsätta ta emot stöd under pandemin trots smittspridning.

Delaktighet och trygghet i verksamheter för barn

Dalstogens korttids och tillsyn för barn över 13 år har genom att arbeta aktivt med att öka brukarnas inflytande över vilka aktiviteter som genomförs och göra individanpassningar för vart tillsyn ska utföras kunnat öka brukarens delaktighet. Evidensbaserade metoder så som lågaffektivt bemötande och 9D modellen har vidareutvecklats och för att ge metodstöd har en stödpedagog anställts.

Tjänstedesign

UPH (uppdrag psykisk hälsa) medel har möjliggjort att ett projekt har kunnat startas under året gällande tjänstedesign. Verksamheten kan idag se att man inte kan erbjuda aktiviteter som matchar allas intressen vilket kan påverka att man i mindre utsträckning kommer till den dagliga verksamheten och att några personer blir så kallade "hemmasittare". Tjänstedesign är en modell som ger strukturerade verktyg som kan användas för att matcha en målgrupps behov och önskemål med verksamhetens innehåll. Projektet pågår inom egen regis dagliga verksamhet med målet att motverka psykisk ohälsa. Medarbetare utbildas inom tjänstedesign och projektet pågår till efter sommaren 2022.

Stöd i särskilt boende

Tillgång till aktiviteter under pandemin

Inom de särskilda boendena har man under året fokuserat särskilt på att säkerställa att brukarna får tillgång till aktiviteter utifrån sina behov då detta har varit särskilt utmanande utifrån de sociala begränsningar som pandemin medfört. Aktiviteter har anpassats genom att förläggas i närområdet eller utomhus. I samband med att restriktioner lättade kunde aktiviteter under sommaren och hösten återigen genomföras likt tidigare. På flertalet enheter har det genomförts semesterresor utifrån brukarnas önskemål under sommaren 2021.

Tydligare och mer lättillgänglig information

På fem av boendeenheterna har stödpedagoger kartlagt hur varje brukare önskar få information och även hur de uppfattar den information de får. Varje brukare har ett metodblad som klargör hur brukarna får och tar till sig information från boendet samt andra aktörer. Detta bidrar till brukarens förutsättningar att kunna ta emot och förstå viktig information.

Ändamålsenlig dokumentation

Verksamheterna arbetar löpande med att alla brukare skall ha en genomförandeplan där mål och delmål ska beskrivas. I planen beskrivs ett önskat läge och hur brukaren önskar att ta sig dit. För att säkerställa en god social dokumentation där genomförandeplan är en viktig del genomförs egenkontroller två gånger per år för att se att verksamheten lever upp till kraven om en god och ändamålsenlig social dokumentation. I det fall den sociala dokumentationen brister genomförs utvecklings- och/eller kompetensutvecklingsåtgärder.

Personcentrerat förhållningsätt

På en enhet har vidare utveckling kring ett personcentrerat förhållningsätt varit i fokus. Medarbetare har kartlagt det stöd som brukare ofta tackat nej till. Kartläggningen har bidragit till bland annat att se orsak vid vissa beteenden som till exempel oro, att det finns behov av att lära ut särskilda sociala färdigheter så som att identifiera viktiga ledtrådar i en bestämd situation, att tydliggöra kommande händelser och förstå förväntningar som finns.

Detta har lett till nya arbetssätt med att erbjuda brukarna sociala berättelser som är korta berättelser skrivna eller anpassade för personer i avsikt att hjälpa dem att förstå och agera på ett lämpligt sätt i sociala situationer. Dessa skrivs via Inprint, vilket är ett digitalt verktyg för att skapa bildstöd som stödjer kommunikation, struktur och planering. Detta har gett bra resultat för vissa brukare då tillfällen med stark oro har försvunnit helt och för vissa brukare har detta kunnat bidra till sänkt medicinering.

Underlag för bedömning

Verksamhetens förutsättningar

Förebyggande verksamhet

Den uppsökande verksamheten har utvecklat arbetet med tillgängligheten för vuxna personer med psykisk ohälsa för att möjliggöra stöd i ett så tidigt skede som möjligt. Antalet individärenden som uppsökarna arbetar med har därmed successivt ökat. Ett nära samarbete mellan uppsökare och biståndshandläggare är viktigt i dessa ärenden för att motivera till att vid behov ta emot stöd och hitta långsiktiga lösningar för individen.

Biståndsbedömning för personer med funktionshinder

Under året har arbetet påverkats av pandemin och de restriktioner som funnits i samhället med begränsade möjligheter till fysiska möten och hembesök. Vissa brukare har på grund av pandemin inte kunnat delta fullt ut i planerade aktiviteter på sin dagliga verksamhet och på korttidshem. För att möta de individuella behoven har många istället sökt och beviljats insatser i det egna hemmet. Det har resulterat i fler utredningar avseende tillfällig utökning av personlig assistans än tidigare år innan pandemin.

Arbetet med biståndsbedömningar har fått ställas om och digitala möten har fått ersätta fysiska besök. Lokaler har setts över med hänsyn till besöksbegränsningar där hänsyn fått tas till hur många personer som kunnat vistas tillsammans. Rutiner för besök har fått revideras under 2021 för att minimera sannolikheten för smittspridning. Brukare och anhöriga som tillhör riskgrupp har uppskattat möjligheten till de digitala möten som verksamheten har kunnat erbjuda.

Utförande verksamhet

Stöd i ordinärt boende och daglig verksamhet

Pandemin har påverkat verksamheterna vad gäller bemanning då medarbetare med symtom har behövt stanna hemma vilket påverkat korttidsfrånvaron och kontinuiteten i verksamheten. Det har stundtals varit utmaningar att klara bemanningen och fler vikarier har arbetat i verksamheten. Fler brukare än vanligt har stannat hemma då de uppvisat symtom. Verksamhetens innehåll har anpassats till rådande restriktioner för att förhindra smitta. När restriktionerna lättade under hösten ökade antalet brukare till Dalstogens korttids och Melodivägens fritidsklubb.

Oron har varit hög hos många brukare då de varit rädda för smitta varför arbete med att möta upp, trygga och informera har varit en viktig del av arbetet under året, ett arbete som kommer att fortgå under 2022.

Vissa enheter har utvecklat och bedrivit digital daglig verksamhet för målgrupper med större datorvana. Detta har bidragit till att minska isolering och känslan av ensamhet hos många av dessa brukare.

Stöd i särskilt boende

Brukarnas möjligheter till såväl vardagliga som särskilda aktiviteter har påverkats av pandemin. Det sociala sammanhanget är viktigt för alla, men för vissa brukare innebär det en extra stor påfrestning när de rutiner hen är van vid ändras. Brukares genomförandeplaner har påverkats då alla insatser inte kunnat utföras utifrån de restriktioner som varit gällande. När besöksstoppet blev hävt och samhället har öppnat upp har man kunnat återgå till att genomföra individuella och gemensamma aktiviteter efter önskemål.

Det har funnits behov av ökad chefsnärvaro på vissa enheter. En tillfällig förstärkning gjordes under maj till december vilket gav påverkade kvaliteten positivt men denna satsning är inte ekonomiskt hållbar i längden varför den avslutades vid årsskiftet.

För många har digitaliseringen i samhället bidragit positivt. Många med funktionshinder kan dock ha svårt att tillgodogöra sig den digitala utvecklingen vilket påverkar möjligheten till jämlika livsvillkor. Exempel på saker som kan vara svåra att hantera är mobilt BankID, kortbetalning och att hantera förköpta digitala biljetter. Brukare blir i och med detta begränsade i sin möjlighet att vara självständiga vad gäller tillgång till aktiviteter. Flera brukare har inte bankkort eller mobilt BankID vilket hindrar dem från att åka på vissa aktiviteter. Verksamheten arbetar löpande med att ge stöd i situationer där brukare behöver använda digitala lösningar. Det finns exempelvis tillgång till iPads för ändamålet på samtliga boendeenheter. Utöver detta arbetar man genom omvärldsbevakning och samverkan för att hitta lösningar som kan öka självständigheten och möjligheten för målgruppen att använda digitala tjänster som är personliga så som BankID (vilket inte fungerar på gemensamma iPads).

Statistik och kvalitetsregister

Biståndsbedömning

Öppna jämförelser

Öppna jämförelser är en nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen och som främst tittar på förekomsten av systematiskuppföljning, rutiner och samverkansdokument och andra mått som rör handläggarnas utbildning. Öppna jämförelser har dock få indikatorer som visar på resultat av insatser och stöd varför det inte skall betraktas som en mätning av verksamhetens kvalitet. Överlag används undersökningen främst som en form av kunskapsstyrning där själva frågeställningarna beskriver vad Socialstyrelsen anser som viktigt. Bistånd och förebyggande har under året tagit fram en rutin för att hjälpa individer med daglig verksamhet ut i arbetslivet eller till utbildning. Att hjälpa människor med daglig verksamhet att komma in på arbetsmarknaden är ett prioriterat mål.

Värt att lyfta fram är måttet "andel handläggare med socionomutbildning", där Huddinges andel utbildade biståndshandläggare som handlägger ärenden inom funktionshinderområdet sett till resten av riket är något låg. De handläggare som saknar socionomutbildning har dock en utbildning som bedöms som likvärdig, exempelvis juristutbildning, då verksamheten sett en fördel med att vissa medarbetare har denna istället. Det har under gångna år stundtals varit svårt att rekrytera socionomer eftersom det varit brist på dessa.

Då det saknas nationella nyckeltal som bedömer handläggningens kvalitet (det görs dock egna mätningar för att fånga brukarnas upplevelse av myndighetsutövningens kvalitet) är det svårt att säga om det går att se ett samband mellan andelen socionomutbildade handläggare och handläggningens kvalitet.

Handläggare med socionomexamen (%)	LSS 2021
Huddinge	65,2
Sollentuna	77,8
Sundbyberg	100
Nacka	89,5
Järfälla	77,4
Haninge	80,4
Stockholm	88,2
Österåker	80
Stockholms län	77,4
Riket	81,9

Utförande verksamhet i egen regi

Öppna jämförelser enhetsundersökning

Öppna jämförelser för enheter är en nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen och som tittar på enheters individanpassning av vård och omsorg, rutiner för samverkan, läkemedelshantering samt personalresurser och utbildningsnivå. Undersökningen har inte genomförts sedan 2019. Socialstyrelsen valde under 2020 att avstå från att göra den på grund av den ökade belastningen för enhetschefer som covid-19 orsakade. Den blev inte av 2021 på grund av att Socialstyrelsen saknade avtal med tjänsteleverantör som kunde genomföra undersökningen. Undersökningen är planerad att genomföras under 2022.

Brukarundersökningar

Biståndsbedömning

Enheten för funktionshinder genomför brukarundersökningar gällande biståndsbedömningen vartannat år. För 2021 har ingen brukarundersökning genomförts på enheten.

Den uppsökande verksamheten för vuxna med psykisk ohälsa genomför en brukarundersökning löpande för avslutade ärenden. Ett mindre antal (sju) svar har kommit in på de enkäter som har skickats ut. Respondenterna uppger att det var positivt att uppsökarna tog kontakt, att bemötandet varit bra och att flera personer har fått stöd i bland annat det egna hemmet, kontakt med kommunen, hälso- och sjukvård och annan samhällsinformation och vägledning. Resultatet från tidigare år är liknande som det för 2021. Den uppsökande verksamheten kommer att arbeta för att fler enkäter delas ut under 2022 och att de personer med psykisk ohälsa som uppsökarna har kontakt med också får framföra sina åsikter om verksamheten.

Utförande verksamhet

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ och familjeomsorg och funktionshinderområdet.

Undersökningen har hanterats av analysföretaget Enkätfabriken på uppdrag av medverkande kommuner och privata aktörer. Deltagandet i undersökningarna var frivilligt och kommunerna samt de privata aktörerna fick själva bestämma vilka delar av verksamheterna de genomförde undersökningen inom.

Stöd i ordinärt boende och daglig verksamhet

67 av 99 tillfrågade svarade på enkäten om hur de upplever kvaliteten på sitt dagliga boende. Tyvärr tillfrågades aldrig de som går på Kvarnens dagliga verksamhet, vilket är förvaltningens största enhet. Det innebär att resultatet inte är riktigt jämförbart med tidigare år. Årets undersökning uppvisar en försämring på samtliga områden, men eftersom svar saknas från Kvarnens dagliga verksamhet är det svårt att dra någon slutsats kring resultatet. Förändringarna faller däremot inom felmarginalen på samtliga frågeställningar, med undantag av fråga 5 och fråga 8. Andelen som aldrig upplever sig rädda för något på sin dagliga verksamhet har minskat med 18 procentenheter och 52 procent upplevde att de aldrig var rädda 2021, jämfört med 70 procent 2020. 63 procent upplevde att personalen pratade med dem så att de förstod, 2020 svarade 75 procent samma sak.

Inför brukarundersökningen 2021 på boendestöd gjordes en gedigen projektplan för att få så hög svarsfrekvens som möjligt. Antal brukare som ingick i målgruppen för enkäten var 119 och totalt kom det in 51 svar, vilket innebär en svarsfrekvens på 43 procent. Brukarna är generellt sett nöjda med hjälpen. 94 av de som svarade på enkäten uppger att de trivs med sina boendestödjare.

Det enheten ska arbeta vidare med framåt 2022 är att säkerställa att samtliga brukare vet vem de ska prata med vid missnöje. På det sättet kan enheten fånga upp vad det är som inte fungerar och varför.

Till nästkommande undersökning ser verksamheten över möjligheten att erbjuda vissa brukare att fylla i formuläret digitalt för att öka svarsfrekvensen.

På personlig assistans har man arbetat med resultatet, gjort analys och vidtagit åtgärder. Personlig assistans nådde ett fint resultat och för första gången kunde enheten jämföra sig med assistans från hela landet. I analysen framkom att enheten kommer att undersöka vad som kan göra brukare mer trygga framgent. Som en åtgärd lades frågan till i årets (2021 års) brukarundersökning för att få veta mer kunskap om detta och för att kunna förbättra tryggheten.

Stöd i särskilda boenden

Gruppbostäder

Antal brukare som erbjöds att svara på enkäten var 80 stycken. Totalt sett har 63 svar inkommit. Det innebär en svarsfrekvens om 76 procent, vilket är en liten försämring jämfört med svarsfrekvensen 2020.

Gruppbostad har ett gott resultat som är bättre än riket som helhet och uppvisar förbättringar på flertalet av frågorna. Störst förbättring är det på fråga 5 (Känner du dig trygg med personalen) där 94 procent svarar att de känner sig trygga med alla i personalen, vilket är en ökning av 13 procentenheter jämfört med 2020.

Brukarna upplever även att de får bestämma saker som är viktiga för dem i högre utsträckning, där 90 av de svarande anser att de får bestämma saker som är viktiga för dem (en höjning med nio procentenheter jämfört med 2020).

Resultat om huruvida personal förstår vad brukaren säger, eller om brukaren förstår personalen har minskat något. Men den förändringen är inte statistiskt säkerställd. Varför helhetsbedömning får bli att det har skett en förbättring och det arbete som genomförts med att bibehålla och förbättra resultatet har haft god effekt.

Servicebostäder

Antal brukare som erbjöds att svara på enkäten var 67 stycken. Totalt sett har 58 svar inkommit. Det innebär en svarsfrekvens om 87 procent.

Servicebostäderna har ett något sämre resultat och ligger under det nationella snittet på åtta frågor av nio. Inför året var frågan om trygghet en prioriterat för servicebostäderna, och på resultaten för de frågorna syns en liten förbättring. På frågan om man känner sig trygg med personalen svarade 64 procent i årets undersökning att de gjorde det, vilket är en ökning av sex procentenheter jämfört med 2020 års resultat. På frågan om brukaren är rädd för något hemma, har andelen som aldrig är rädda för något ökat med fem procentenheter från 55 procent 2020 till 60 procent 2021.

Systematisk uppföljning

Systematisk uppföljning handlar om att löpande beskriva och mäta den enskildes problem och behov, insatser och resultat. Systematisk uppföljning är en viktig del i arbetet med att skapa en kunskapsbaserad verksamhet och för att kunna höja kvaliteten i verksamheten.

Förvaltningen har identifierat att systematisk uppföljning är ett utvecklingsområde för att kunna besvara frågan om de insatser och det stöd som ges leder till önskade resultat och förbättrad situation för de kommuninvånare som söker stöd från socialtjänsten.

Avvikelser, synpunkter och klagomål

Rapporterade avvikelser

Organisation	Lex Sarah	Intern avvikelse	Synpunkter och klagomål
Myndighetsutövning-antal	0	0	4
Stöd i ordinärt boende och daglig verksamhet-antal	16	3	4
Särskilda boenden-antal	31	95	27
Totalt	47	98	35

Biståndsbedömning

Lex Sarah och interna avvikelser

Under året inkom inga lex Sarah inom biståndsbedömning för personer med funktionshinder. Verksamheten arbetar löpande med att säkerställa att alla handläggare har kännedom om lex Sarah och att rapportering genomförs för att bidra till i förbättringsarbetet på det sätt som avses i föreskriften (SOSFS 2011:5).

Synpunkter och klagomål

Det har inom utredningsverksamheten inkommit fyra klagomål under året från tre personer. Det låga antalet klagomål gör det svårt att göra analyser baserat på den information som har inkommit.

Utförande verksamhet

Stöd i ordinärt boende

Lex Sarah

Totalt har 16 lex Sarah rapporter upprättats. Det är färre rapporter än tidigare år och bedöms bero på pandemin och dess fokus. Allt eftersom fler vaccinerats i verksamheterna och pandemin i perioder avtagit så har enheterna successivt återgått till tidigare arbetssätt och rutiner. Det noteras också att antalet Lex Sarah rapporter tenderar att sjunka vid byte av enhetschef för att sedan öka igen efter en tid.

Lex Sarah-rapporterna har inom daglig verksamhet främst handlat om hot- och våldssituationer, brukare som avvikit från den dagliga verksamheten och avsteg från rutiner. Inom personlig assistans återfinns en avvikelse om begränsningsåtgärd, ej upprättad genomförandeplan samt utebliven assistans som står för ungefär hälften av rapporterna. Inom Korttidsstillsyn för skolgång över 13 år rör rapporterna konflikter mellan brukare och brukare som avvikit från lokalen.

Åtgärder som genomförs utifrån dessa är bland annat:

- Tätare stöd och tydligare rutiner kring brukare som är nya på daglig verksamhet
- Utbildningar i hot- och våld och lågaffektivt bemötande
- Nya rutiner för upprättande av genomförandeplaner vid extraordinära händelser och omorganisering
- En rad åtgärder för att motverka begränsningsåtgärder, exempelvis genomgång av Socialstyrelsens skrift "Att förebygga och minska utmanande beteende i LSS verksamhet".
- Samverkan med skola gällande barn och ungdomar som hamnar i konflikt med varandra

Interna avvikelser

Tre interna avvikelser gällande att färdtjänst lämnat brukare på fel adress har rapporterats inom daglig verksamhet.

Synpunkter och klagomål

Ett av de fyra klagomål som kom in under året avsåg önskemål från en brukare inom daglig verksamhet som hanteras tillsammans med den enskilde. Övriga tre handlar om boendestöd där brukare inte fått sin insats som planerat. Detta bedöms främst bero på att flera brukare önskar stöd vid samma tidpunkt på dagen. Åtgärder har genomförts så som kommunikation med brukare om önskad tidpunkt för stöd samt att introducera fler stödassistenter hos vissa brukare för att kunna säkerställa att de får sitt stöd.

Stöd i särskilda boenden

Enheterna har under 2021 arbetat med att förtydliga och synliggöra avvikelser i en större omfattning än föregående år. Rapporteringen av avvikelser har sedan fler år varit god inom boendeenheterna och arbete genomförs kontinuerligt för att bibehålla detta.

Lex Sarah

Under året inkom 31 lex Sarah-rapporter. Majoriteten handlar om utbildning och kompetens hos medarbetarna på enheterna. Att erbjuda utbildningar och föreläsningar för medarbetare har varit svårt under 2020/2021 på grund av den rådande pandemin, dels på grund av en hög andel sjukskrivna och även utifrån omställning till digitala eller inspelade utbildningar/föreläsningar. Verksamheten arbetar med att utifrån planerings- och uppföljningssamtal ta fram kompetensplaner både på individ- och enhetsnivå. Målsättningen är att detta ska bidra till ökad kompetens hos medarbetarna och på så vis leda till färre avvikelser.

En enhet har under året drabbats av flera händelser vad gäller återkommande stölder. Olika åtgärder har genomförts för att försöka komma till rätta med problemen, öka tryggheten för brukarna och öka tilliten mellan medarbetare. En handlingsplan är upprättad med bland annat intervjuer av psykologer från företagshälsovården, utbildning för personal och förbättrade passersystem.

Även på andra enheter har det förekommit stölder, här har enheterna arbetat med förbättrade rutiner, nya kassaskåp och att brukarnas privata medel räknas vid flera tillfällen. På verksamhetsnivå har en ny rutin utarbetats för hantering av stölder.

Interna avvikelser

95 stycken interna avvikelser har rapporterats. Fler än hälften av dessa handlar om brist på följsamhet till rutiner samt brist i kommunikation och arbetsmetoder. Avvikelserna följs upp i individuella samtal och på APT. Vid behov ändras och förtydligas rutiner. Övriga registrerade interna avvikelser har rört exempelvis uteblivet stöd, ändrad dag för stöd och gammal mat i kylskåp.

Samtliga interna avvikelser följs upp med utredning och åtgärder av enhetschef, detta för att förebygga att det i längden blir ett missförhållande.

Synpunkter och klagomål

Sju av de rapporterade klagomålen har rört brister i kommunikation och information. Här arbetar enheterna med att se över rutiner, förtydligande av rollen som kontakansvarig och samtycken för att säkra att anhöriga/gode män får ta del av viktig information.

Övriga registrerade klagomål handlar bland annat om brister i utförande av insats, bemötande, hantering av pandemin och posthantering. Här försöker enhetschefer och medarbetare att möta upp individuellt utifrån situation. Detta har bland annat resulterat i regelbundna samtal med anhöriga/godemän, ändringar i genomförandeplaner och förtydligande av MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) riktlinjer och rutiner.

Privata utförare

Privata utförare ska enligt avtal med Huddinge kommun meddela kommunen händelser som har rapporterats som Lex Sarah. Under 2021 har ingen Lex Sarah-rapport inkommit från privata utförare inom funktionshinderområdet. Det är oroande att inga händelser rapporteras då intentionen med rapport och utredning är att förbättra verksamheten och säkerställa att missförhållanden inte inträffar fler gånger. Ett lågt antal rapporterade händelser i en verksamhet är inte detsamma som att kvaliteten i verksamheten är hög, precis som att många rapporterade avvikelser inte är att se som ett tecken på dålig kvalitet. Det kan istället bero på kompetens om syftet med och hanteringen av avvikelser, eller verksamhetens öppenhet gentemot medarbetare att uppmärksamma och kommunicera brister och viljan att kritiskt granska det egna arbetet.

Avsaknaden av inrapporterade Lex Sarah-rapporter har tidigare lyfts i dialog med privata utförare i samband med verksamhetsuppföljning. En förnyad dialog behöver ske och fokusera på hur privata utförare ser på och använder sig av avvikelser i sitt systematiska förbättringsarbete.

Revisioner och granskningar

Granskning av delaktighet inom LSS-verksamheten

Verksamheten har omfattats av kommunens granskning av nämndens arbete för att säkerställa delaktighet för personer med beslutade insatser enligt LSS. Granskningen utfördes av KPMG på uppdrag av revisorerna i Huddinge kommun.

Granskningen visar att vård- och omsorgsnämnden bedriver ett aktivt och strukturerat arbete med att stärka inflytandet och självbestämmandet för funktionsnedsatta. Granskningens bedömning är att Huddinge kommun i allt väsentligt säkerställer funktionsnedsattas självbestämmande och inflytande. En förbättringsåtgärd avseende att förbättra arbetet med intresseorganisationer identifierades. Verksamheten kommer att se över former för detta.

Tillsyn av tvångs- och begränsningsåtgärder samt andra kränkningar på LSS-boenden för vuxna

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomför under 2021 och 2022 en nationell tillsyn av tvångs- och begränsningsåtgärder samt andra kränkningar på LSS-boenden för vuxna med syfte att bidra till att tvångs- och begränsningsåtgärder som saknar stöd i lag ska upphöra. IVO genomförde en nationell enkätundersökning under hösten. Uppgifterna kommer ingå i IVOs riskanalys som i sin tur kommer ligga till grund för vilka gruppboendestäder som väljs ut för fortsatt tillsyn. Verksamheten har ännu inte fått återkoppling om resultatet av enkäten.

Tillsyn kring hur enskildas behov tillgodosätts under utbrottet av pandemin

IVO genomförde en tillsyn av hur Huddinge kommun har arbetat med att tillgodose enskildas behov vid förändringar i deras insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, under utbrottet av covid-19.

Efter genomgången granskning har Inspektionen för vård och omsorg återkommit och meddelat att de är nöjda med svaren och att de valt att inte gå vidare med ytterligare granskning eller krav på åtgärder i Huddinge kommun.

Tillsyn utifrån klagomål

IVO har under året inlett tillsyn på en enhet med ursprung i en begäran av yttrande grundat på ett klagomål. Riskbedömningar och handlingsplaner har upprättats för enheten. IVO beslutade att lägga ner ärendet.

Granskning av rekrytering och bemanning inom vård och omsorg

En revision genomfördes på uppdrag av kommunens revisorer. Uppdraget var att titta på hur Huddinge kommun inom vård och omsorgsnämnden rekryterar och bemannar med intermitterande anställda. Verksamheten fick nedslag på att rutiner behöver säkras vad gäller bemanning, på samarbetet mellan bemanningscenter och enheterna samt att man inte efterfrågar vikariernas upplevelse och synpunkter kring kommunen som arbetsgivare.

Ett projekt har under 2021 startats och pågår fortfarande där processer tagits fram och rutiner har upparbetats. En uppföljning av hur intermitterande vikarier upplever rekrytering, introduktion samt sin arbetssituation i verksamheterna har genomförts via en enkätundersökning. Enkäten visade exempelvis på att vikarierna är nöjda med bemötandet från verksamheten, att introduktion fungerar väl och den övervägande andelen vikarier är nöjda med Huddinge kommun som arbetsgivare. Förbättringsområden är att man upplever stress över bokningar av arbetspass som sker via sms, att ca hälften av vikarierna vill arbeta fler timmar, och att informationen om bokningssystemet behöver förbättras.

Granskning avseende livsmedelshygien

Fem boendeenheter har granskats av Huddinges miljö- och bygglovsförvaltning gällande arbetet med livsmedelshygien. Ett fåtal förbättringsområden hittades och dessa är nu åtgärdade.

Uppföljning av utförare inom funktionshinderområdet

Varje nämnd ska följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommit med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Uppföljningen av utförare har två övergripande syften; dels att kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med avtal och uppdragsbeskrivningar, dels för att utgöra ett underlag i kommunens förbättringsarbete med att utveckla och förbättra verksamhet och tjänster.

Följande verksamhetsområden ingick 2021 i Huddinge kommuns valfrihetssystem för personer inom med funktionshinder:

- Ledsagar- och avlösarservice enligt LSS och ledsagning och avlösning enligt SoL för personer under 18 år
- Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- Korttidshem och lägervistelse för barn och ungdomar med funktionsnedsättning
- Daglig verksamhet

Av dessa har uppföljning under året genomförts för insatsen daglig verksamhet. Utöver detta har uppföljning även genomförts på LSS bostäder.

Under 2021 har olika typer av uppföljning genomförts:

- Avtalsuppföljning - kontroll av att verksamheterna följer avtal/uppdragsbeskrivningar och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen och har genomförts med hjälp av webbenkäter.
- Fördjupad uppföljning – fördjupad kontroll genomförs på förekommen anledning t.ex. inkomna klagomål, mönster av brister inom en bransch samt vid brister identifierade vid avtalsuppföljning. Fördjupad uppföljning initieras även då nya utförare har startat upp i kommunen. Den fördjupade uppföljningen genomförs genom besök i verksamheten och granskning av dokument.
- Kvalitetsuppföljning - årligen väljs ett särskilt kvalitetstema ut utifrån de inrapporterade resultaten från bland annat brukarundersökningar och avvikelssystem och följs upp. Syftet är att utreda orsakerna och ge kunskap till verksamheterna för att ytterligare utveckla och förbättra verksamheten.

Avtalsuppföljning- Daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning

Inom valfrihetssystemet för daglig verksamhet fanns i december 45 olika verksamheter, 30 dagliga verksamheter som drivs av privata utförare och 15 verksamheter som drivs i kommunens egen regi. Under året har en ny verksamhet i privat regi och en ny daglig verksamhet i egen regi tillkommit.

Avtalsuppföljningen visar att verksamheterna inom daglig verksamhet generellt utför uppdraget enligt de krav som finns i gällande avtal och uppdragsbeskrivning. Inga avvikelser har framkommit under året som föranlett en fördjupad uppföljning.

En mindre uppföljning har genomförts om hur pandemin har påverkat deltagarna inom daglig verksamhet. Uppföljningen visar att verksamheterna har haft öppet för deltagarna, lokalerna har anpassats utifrån gällande rekommendationer och att individuella anpassningar har gjorts utifrån riskbedömningar.

Avtalsuppföljning- Bostad med särskild service

Verksamheten har svarat på enkäter för avtalsuppföljningen. De flesta enheterna efterlever uppdragsbeskrivningen, men ett par stycken fick en åtgärdsplan som de genomförde. Krav som verksamheterna åtgärdade var bland annat att dokumentationsombud ska bistå övriga medarbetare i den sociala dokumentationen, samt att medarbetare ska genomföra brandskyddsutbildning.

Kvalitetsuppföljning- Avseende aktiviteter på särskilda boenden

Under 2021 genomfördes en kvalitetsuppföljning inom särskilda boenden för funktionshinderområdet med fokus på hur *aktiviteter* för de boende kan förbättras. Både boende och medarbetare intervjuades om hur aktiviteter förbereds, genomförs och följs upp. En rapport togs fram utifrån undersökningen som verksamheterna tar del av.

Några utvecklingsområden som observerades var:

- Bland personal fanns en viss osäkerhet kring vad som menas med individuella aktiviteter. Individuella aktiviteter förväxlas med hushållsgöromål (stödpass).
- Både de boende och personal observerade att brukarnas delaktighet i stödet kan stärkas.
- Personalen påpekade själva att de skulle behöva ha bättre stöd om varför aktiviteter är viktiga för de boende.

Bedömning av kvalitet

Kvaliteten i både den utredande och den utförande verksamheten har under året fortsatt påverkas av den rådande pandemin. Vissa hinder vad gäller exempelvis fysiska möten, att utföra aktiviteter eller att brukare har valt att avstå insatser på grund av risken för smittspridning har funnits. Delar av verksamheten vittnar om att planerat utvecklingsarbete har fått stå tillbaka på grund av pandemin, andra har kunnat undanröja hinder och hitta andra sätt att utföra verksamheten med bibehållen eller förbättrad kvalitet.

De olika metoderna för att arbeta med ständiga förbättringar av kvaliteten i verksamheten har skapat lärdomar och hjälpt verksamheten att hitta förbättringsområden. Några av dessa har hanterats under året och andra kommer att ligga till grund för prioriteringar under nästkommande år.

Implementeringen av det digitala ledningssystemet som genomfördes under året har gett verksamheten bättre förutsättningar att på ett systematiskt sätt fortsätta att leda och styra kvalitetsarbetet med målet om en god kvalitet i arbetet med personer med funktionshinder.

Förebyggande verksamhet

Mycket av det förebyggande arbetet inom funktionshinderområdet handlar om att ha ett förebyggande förhållningssätt. Att alltid anpassa metoder, kommunikation, bemötande m.m. för att den enskilde ska få rätt stöd utifrån sitt behov. Detta är ett område där både biståndshandläggare och utförare av verksamhet arbetar medvetet med ständiga förbättringar.

Det förebyggande arbetet som bedrivs inom kommunen för målgruppen med funktionsnedsättning är till stor del samma förebyggande insatser som ges till alla kommuninvånare, exempelvis vad gäller att inte utveckla psykisk ohälsa eller beroendeproblematik, att motverka våld i nära relationer eller att ge stöd till föräldrar,

insatser som idag ges av socialnämndens verksamheter. Därutöver har regionen ett ansvar för råd och stöd enligt LSS som vänder sig särskilt till målgruppen.

Inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde bedrivs förebyggande arbete genom uppsökande verksamhet och anhörigstöd, som utförs av en särskild förebyggandeenhet. Arbetet inom detta område visar på att en hög kvalitet har uppnåtts och att de insatser som genomförs till stor del motsvarar ambitionen i kvalitetsfaktorerna hög delaktighet, trygghet, helhetssyn, samordning och kunskapsbaserad verksamhet. Bedömningen görs dels utifrån verksamhetens förmåga att nå fram till vuxna med psykisk ohälsa och anhöriga till personer med funktionshinder i kommunen samt att anpassa och utveckla insatserna utifrån de rådande omständigheterna och begränsningarna som pandemin utgjort.

Biståndsbedömning

Då brukarbedömningen är planerad att genomföras vintern/våren 2022 saknas det en viktig resultatindikator för att göra en sammanvägd bedömning av kvaliteten i utredningsarbetet.

Verksamheten bedömer att utredningarna har hållit en hög nivå under året. Satsningar på kunskap om digital teknik för kommunikation har bidragit till att bibehålla en hög delaktighet i handlägningsprocessen för både barn och vuxna trots de hinder covid-19 inneburit. Arbetet med samverkansrutiner för att förbättra stödet till individer med ärenden inom flera olika områden har gett gott resultat.

Utförande verksamhet i egen regi

Verksamhet för barn och unga vuxna

Kvaliteten har under året förbättrats genom aktiviteter och åtgärder som fokuserat på att bättre tillgodose brukarens behov. Verksamheten har ökat sin tillgänglighet för att kunna ta emot brukare med kort varsel. Ett annat område som haft stort fokus under året har varit att öka brukarnas delaktighet och att implementera målen i barnkonventionen vilket bedöms öka kvaliteten i verksamheten.

Daglig verksamhet

Det är svårt att göra en bedömning av kvaliteten då covid-19 inneburit att vissa brukare inte deltagit i sin dagliga verksamhet på samma vis som föregående år vilket gör att resultatet för brukarundersökningen inte är helt jämförbart med tidigare år. Inga säkerställda skillnader kan noteras.

De aktiviteter som har haft fokus på att öka brukarnas delaktighet bedöms ha haft god effekt varför kvaliteten bedöms som god under rådande omständigheter. Ett exempel är det hundedags som länge har varit efterfrågat från brukare, som har startats upp under året. För dessa brukare har kvaliteten ökat då man har kunnat tillgodose önskemål kring vilken daglig verksamhet brukarna helst önskar ha.

Gruppbofästäder och servicebofästäder

Kvaliteten inom gruppbofästäder är sammanvägt god och har förbättrats under året. Resultaten i brukarundersökningarna visar på ökad nöjdhet hos brukare på gruppbofästad. Vidare visar även årets uppföljning av utförare att de flesta gruppbofästäder håller hög kvalitet.

Servicebofästädernas resultat är sämre än genomsnittet för riket som helhet, men man har lyckats förbättra sitt resultat på vissa områden vilket är positivt. Fortsatt arbete utifrån identifierade förbättringsområden pågår.

Personlig assistans

Inom personlig assistans har arbetet under 2021 fokuserat på att bibehålla kontinuiteten i det stöd som är beviljat och på att förhindra smittspridning. Flera brukare har under pandemin valt att inte vara på daglig verksamhet och har erbjudits och beviljats personlig assistans istället. Arbetet under året och de restriktioner som pandemin medfört har bidragit till att kvalitetsarbete inte har kunnat genomföras som planerat. Utifrån verksamhetens förutsättningar bedöms kvaliteten under året ändå ha varit god.

Utvecklingsområden

Fokus inom funktionshinderområdet under 2022 kommer vara att styra och leda mot ökad delaktighet och trygghet samt en kunskapsbaserad verksamhet. Utvecklingsområden under året kommer därför vara följande:

- Utveckla arbetet med systematiska uppföljningar och evidensbaserad praktik för att verksamheten ska bli mer kunskapsbaserad.
- Arbetet behöver fortsätta för att öka möjligheten för personer med insatsen daglig verksamhet att komma ut i arbete och studier fortsätter. Utveckling behöver ske både i att hitta bästa möjliga metod samt att fortsätta det påbörjade arbetet med att utveckla samverkan med andra aktörer.
- Arbetet med "barnkonsekvensanalyser" och alternativa kommunikationssätt kommer fortsätta under kommande år. Vidare behövs det göras ytterligare inventeringar om det finns fler digitala hjälpmedel som kan underlätta för brukare att ta del av information under möten.
- Det påbörjade arbetet med att beslut om bostad med särskild service för vuxna och annan särskilt anpassad bostad enligt LSS inte kan verkställas på grund av att det inte finns tillgängliga bostäder i Huddinge kommun kommer fortsätta.
- Verksamheten behöver fortsatt följa flödet i processen in- och utflytt i bostäder (gruppboende och serviceboende) enligt LSS. Arbetet behöver pågå under längre tid för att möjliggöra analyser över ledtider.
- Med syftet att öka delaktigheten för personer som får stöd av verksamheten utvecklas arbetet med metoden tjänstedesign vidare under 2022.
- Den utförande verksamheten kommer fortsätta att utveckla kvaliteten i dokumentationen för att den på ett ändamålsenligt sätt ska bidra till måluppfyllelse och god omsorg för brukare.
- Boendestöd kommer att arbeta särskilt med att säkerställa personalkontinuitet genom att ha fler fasta vikarier.
- 9 D modellen som har testats i vissa verksamheter behöver implementeras vidare för att bidra till tryggare miljö för brukare och medarbetare.
- Ett viktigt utvecklingsområde är att säkerställa grundkompetens hos alla medarbetare, utifrån det behöver arbete fortsätta med att ta fram kompetensplaner både på individuell- och enhetsnivå samt att kompetensutveckling sker enligt denna planering.
- Delar av verksamheten behöver utveckla kunskapen gällande rapportering av avvikelser. Detta för att säkerställa att alla händelser rapporteras så att verksamheten kan förhindra att liknande händelser inträffar igen samt kan använda underlaget för att ständigt förbättra verksamheten.