

Vårt värdegrundsarbete Vård och omsorg

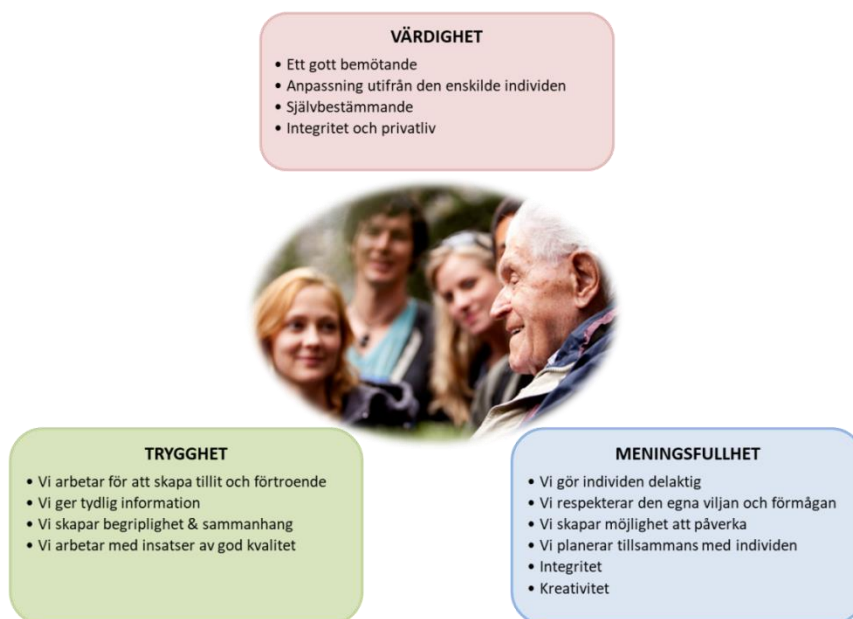
Reviderad inför 2019

Innehållsförteckning

1	Värdegrunden	3
2	Värdighet & Meningsfullhet	4
2.1	Inflytande och anpassning	4
2.2	Bemötande och brukarnöjdhet.....	5
2.3	Boende, måltidsmiljö och aktivering särskilt boende.....	7
3	Trygghet	8

1 Värdegrunden

Vård och omsorgs värdegrund utgår från Socialnämndens som anger att verksamheten i kontakt med den enskilde ska kännetecknas av *värdighet, trygghet och meningsfullhet*.



Vård och omsorgs målsättning framgår i förekommande fall under respektive område och delfråga. Vissa delfrågor har ingen målsättning då frågan är av sådan karaktär att vi inte direkt kan påverka utfallet. Däremot är det av intresse att ha med frågan och dess resultat då vi indirekt kan påverka detta via vår verksamhet i till exempel arbetet med förebyggande insatser. Notera att samtliga nyckeltal i dokumentet återfinns och följs upp i verksamhetsplan och verksamhetsberättelse.

Utifrån följande källor redovisas graden av måluppfyllelse:

- Socialstyrelsens brukarundersökning ”Så tycker de äldre om äldreomsorgen”
- Socialstyrelsens Öppna jämförelser
- Statistik framtagen internt

Förklaring till tabellerna

Pilmarkeringar indikerar utveckling från föregående år:

- ▲ = förbättrat resultat
- ▶ = oförändrat resultat
- ▼ = försämrat resultat

Färgerna indikerar placering i förhållande till övriga kommuner där grönt är bland de 25 bästa procentuellt, gult de mittersta 50 procenten och rött de 25 sämsta procenten. Där färgindikering saknas finns ej heller någon i grundrapporten.

2 Värddighet & Meningsfullhet

Socialnämnden menar att man ska få ett gott bemötande vid kontakt med socialtjänsten. Den enskilde har möjlighet till självbestämmande, integritet och privatliv genom att insatser anpassas efter varje individ. Socialnämnden menar att den enskilde är delaktig i, och har möjlighet att påverka planeringen av sina stödinsatser. Den enskildes vilja, förmåga och integritet respekteras genom ett flexibelt arbetssätt.

2.1 Inflytande och anpassning

Vård och omsorg ska bedömas, planeras och genomföras i samverkan med brukaren. Olika insatser ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt, så att möjligheten till oberoende i det dagliga livet stärks.

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare ordinärt boende som anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov	73 %	76 % ►	78 %
Andel brukare ordinärt boende som anser att de fick välja utförare av hemtjänsten	57 %	46 % ▲	46 %
Andel brukare särskilt boende som anser de fick plats på det äldreboende de ville	87 %	92 % ▲	92 %
Andel brukare som har en upprättad genomförandeplan senast 2 veckor efter verkställighet	-	Inga tillförlitliga resultat från verksamhetssystem	100 %
Andel brukare som anser att de brukar kunna påverka vid vilka tider personalen kommer (hemtjänst)	60 %	56 % ▼	60 %
Andel brukare särskilt boende som anser att de brukar kunna påverka vid vilka tider de får hjälp	61 %	48 % ▼	61 %
Andel brukare som anser att personalen brukar meddela dem i förväg om tillfälliga förändringar (hemtjänst)	67 %	60 % ▼	67 %
Andel brukare särskilt boende som anser att personalen brukar meddela dem i förväg om tillfälliga förändringar	48 %	49 % ▼	48 %
Andel brukare ordinärt boende som anser att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	86 %	89 % ▲	89 %
Andel brukare särskilt boende som anser att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	79 %	78 % ▼	80 %

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare <i>boende LSS</i> och <i>personlig assistans</i> som anser att de får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma	75 %	100 %	75 %
Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att de får den hjälp de vill ha hemma	80 %	100 %	75 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att de får den hjälp de vill ha hemma	87 %	För få svar	90 %

2.2 Bemötande och brukarnöjdhet

Kommuninvånare som har kontakt med vård- och omsorgsverksamheten ska få ett professionellt bemötande av personalen. Ett professionellt bemötande kännetecknas av förmåga att visa respekt, ödmjukhet och empati samt förmåga att vara tydlig, saklig och kunna reflektera. Vald livsstil och personlig integritet respekteras, genom att personalen inte lägger in egna värderingar och synpunkter om val som görs. Eventuella synpunkter och klagomål ska utredas tillsammans med brukare och/eller anhörig.

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Brukarnöjdhet (helhet) hemtjänst	88 %	91 % ▲	90 %
Brukarnöjdhet (helhet) särskilt boende	81 %	76 % ▼	81 %
Brukarnöjdhet personer med funktionsnedsättning		För få svar	80 %

Andel brukare ordinärt boende som anser att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt	97 %	98 % ▼	98 %
Andel brukare särskilt boende som anser att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt	93 %	92 % ▼	93 %

Andel brukare ordinärt boende som anser att personalen (hemtjänsten) brukar komma på avtalad tid	84 %	85 % ▼	86 %
--	------	--------	------

Andel brukare ordinärt boende som anser att personalen (hemtjänsten) brukar ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem	82 %	86 % ▲	85 %
Andel brukare särskilt boende som anser att personalen brukar ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem	72 %	72 % ▼	78 %

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare ordinärt boende som anser att personalen utför sina arbetsuppgifter bra	86 %	89 % ▼	90 %

Andel brukare ordinärt boende som vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	63 %	54 % ▼	63 %
Andel brukare särskilt boende som vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på särskilt boende?	47 %	51 % ►	55 %

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att personalen bryr sig om dem. Mäts på Ja-svar	82 %	100 %	90 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att personalen bryr sig om dem. Mäts på Ja-svar	88 %	För få svar	100 %

Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att all personal hemma pratar med dem så att de förstår. Mäts på Ja-svar	70 %	63 %	80 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att all personal hemma pratar med dem så att de förstår. Mäts på Ja-svar	80 %	För få svar	80 %

Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att ingen i personalen bryr sig om dem. Här ska vi ha 0 % på svaret "ingen".	5 %	0 %	0 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att ingen av personalen förstår dem. Här ska vi ha 0 % på svaret "ingen".	2 %	För få svar	0 %

Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att de vet vem de ska prata med om något är dåligt. Mäts på Ja-svar.	85 %	88 %	80 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att de vet vem de ska prata med om något är dåligt. Mäts på Ja-svar.	80 %	För få svar	80 %

2.3 Boende, måltidsmiljö och aktivering särskilt boende

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel som trivs med sitt rum eller lägenhet	74 %	72 % ▼	74 %
Andel som tycker det är trivsamt i de gemensamma utrymmena	64 %	65 % ▼	65 %
Andel som tycker att maten smakar bra	74 %	71 % ▼	74 %
Andel som upplever att måltiderna på sitt äldreboende är en trevlig stund på dagen	68 %	62 % ▼	68 %
Andel nöjda med de aktiviteter som erbjuds på sitt äldreboende (varje brukare ska erbjudas att delta i organiserad aktivitet med social samvaro och en aktivitet utifrån individuella förutsättningar minst en gång per vecka)	64 %	63 % ▼	64 %
Andel som upplever att möjligheterna att komma utomhus är bra (varje brukare ska erbjudas utevistelse/promenad minst en gång per vecka)	57 %	47 % ▼	58 %
Andel som upplever att det är trivsamt utomhus runt sitt boende	66 %	65 % ▲	66 %

Fråga	Riket 2018		Mål 2019
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att de kan göra det de vill med hjälp av sina assistenter. Mäts på Ja-svar	3 %	För få svar	75 %
Andel brukare <i>boende LSS</i> som anser att de trivs i boendet eller med assistent. Mäts på Ja-svar.	81 %	88 %	95 %
Andel brukare <i>personlig assistans</i> som anser att de trivs i boendet eller med assistent. Mäts på Ja-svar.	85 %	För få svar	90 %

3 Trygghet

Socialnämnden menar att vid kontakt med, eller vid insatser från socialförvaltningen, skapas tillit och förtroende mellan den enskilde och personal genom professionellt förhållningssätt. Insatser som ska ges ska vara av god kvalitet och förankrade hos den enskilde. Information från verksamheten ska vara lättillgänglig, tydlig och lättförstådd.

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare ordinärt boende som anger att de inte har besvär av ängslan, oro eller ångest	51 %	54 % ▲	55 %
Andel brukare särskilt boende som anger att de inte har besvär av ängslan, oro eller ångest	39 %	42 % ▲	42 %
Andel brukare ordinärt boende som anger att de inte besväras av ensamhet	46 %	47 % ▲	47 %
Andel brukare särskilt boende som anger att de inte besväras av ensamhet	35 %	35 % ▲	35 %
Andel brukare ordinärt boende som anser att det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten	85 %	83 % ▼	85 %
Andel brukare särskilt boende som anser att det känns tryggt att bo på sitt äldreboende	88 %	89 % ▼	91 %

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare boende LSS som angett att de inte känner sig trygga med personalen. Svaret ska vara 0 % på svaret "ingen".	4 %	0 %	0 %
Andel brukare personlig assistans som angett att de inte känner sig trygga med personalen. Svaret ska vara 0 % på svaret "ingen".	1 %	För få svar	0 %
Andel brukare boende LSS som angett att de ofta är rädda för något hemma. Vi vill ha 0 % på svaret "ofta".	9 %	0 %	0 %

Fråga	Riket 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Andel brukare ordinärt boende som anger att de har god rörlighet inomhus	27 %	30 % ▲	30 %
Andel brukare särskilt boende som anger att de har god rörlighet inomhus	16 %	14 % ▼	16 %
Andel brukare ordinärt boende som känner förtroende för personalen som kommer hem till dem	90 %	92 % ►	93 %
Andel brukare särskilt boende som känner förtroende för personalen	85 %	90 % ►	92 %
Andel brukare ordinärt boende som anser att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov	77 %	80 % ▲	80 %
Andel brukare särskilt boende som anser att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov	83 %	77 % ▼	83 %
Andel brukare särskilt boende som anser att det är lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	75 %	71 % ▼	75 %
Andel brukare särskilt boende som anser att det är lätt att få träffa läkare vid behov	54 %	57 % ►	58 %
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	15	15 ▲	15

Trygghet innebär också att handläggning av enskilt ärende har genomförts på rättssäkert sätt utifrån gällande lagar och föreskrifter samt riktlinjer.

Fråga	Mål 2018	Östhammar 2018	Mål 2019
Utredning för inkommen ansökan är påbörjad inom 7 dagar (anges procent som klarat gränsen)	100 %	79 %	95 %
Dagverksamhet ska verkställas inom 1 månad (anges procent som klarat gränsen).	100 %	92 %	95 %
Särskilt boende verkställs inom 2 månader (anges procent som klarat gränsen).	100 %	85 %	95 %
Kontaktperson verkställs inom 3 månader (anges procent som klarat gränsen).	100 %	90 %	95 %
Personlig assistans verkställs inom 3 månader (anges procent som klarat gränsen).	100 %	100 %	100 %
Ledsagning verkställs inom 3 månader (anges procent som klarat gränsen).	100 %	95 %	95 %
Larm är installerade inom 7 dagar efter beviljat beslut (anges procent som klarat gränsen)	100 %	92 %	95 %
Utredningstid (dagar), LSS. Tiden från ansökan till beslut.		100	60
Utredningstid (dagar), Äldreomsorg. Utredningstid i dagar från ansökan till beslut.		8	14
Utredningstiden för handläggning ska inte överstiga 14 dagar, under förutsättning att det finns underlag som krävs (anges procent som klarat gränsen)	Detta område mäts genom stickprover. Målet är 100 %		