



Göteborgs
Stad

Kvalitetsrapport hälsofrämjande och förebyggande 2024

Hälsofrämjande

Innehållsförteckning

Inledning	3
Kvalitetsrapporten.....	3
Systematiskt kvalitetsarbete.....	4
Riskanalys.....	4
Egenkontroll.....	4
Utredning av synpunkter och klagomål, avvikelser samt Lex Sarah rapporter och anmälningar till IVO	5
Granskningar och tillsyner.....	7
Sammanfattande bedömning	8
Sammanfattande bedömning för perioden	8

Inledning

Kvalitetsrapporten

Syftet med kvalitetsrapporten är att säkerställa och utveckla kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till. Kvalitetsrapporten ska dessutom synliggöra det systematiska kvalitetsarbetet.

Kvalitetsrapporten är en del av den uppföljningen av verksamhetens uppdrag. Rapporten fungerar genom sin utformning som en sådan kvalitetsberättelse som beskrivs i ledningssystemet för kvalitet (SOSFS 2011:9).

Kvalitetsrapporten består av fyra avsnitt:

- Inledning
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Sammanfattande bedömning

Systematiskt kvalitetsarbete

Risikanalyt

Nedan följer en riskanalys med de största gemensamma riskerna som medför brister i verksamhetens kvalitet.

Riskerna är:

- **Kontanthantering.** Att verksamheten saknar ett kontanthanteringssystem.
 - **Konsekvens:** Risk för oegentligheter.
 - **Åtgärder:** Uppdrag till inköpsenheten att bistå i införskaffandet av ett enkelt betalsystem. Det är en förutsättning för att kunna upprätta gemensamma rutiner för trygg kontanthantering. Förvaltningen genomför också kontroller av efterlevnad till befintliga lokala rutiner. Kontroll sker regelbundet på verksamhetens ledningsmöten två gånger per termin fortsatt 2025.
- **Tillgång till lokaler:** Otydliga, och i vissa fall obefintliga, nyttjande avtal för lokaler kan leda till att förvaltningen saknar lokaler för verksamheter.
 - **Konsekvens:** Förvaltningen kan inte erbjuda attraktiva mötesplatser i alla stadsdelar. I målgruppen finns personer som inte på ett enkelt sätt kan resa till en mötesplats längre bort.
 - **Åtgärder:** Samarbete med lokalplaneringsenheten och andra förvaltningar

Egenkontroll

Egenkontroll av genomförandeplaner

Förvaltningen har identifierat följande förbättringsområden gällande arbetet med genomförandeplaner på dagverksamhet

- Genomförandeplanens innehåll och syfte: Behov av att tydliggöra vad genomförandeplanen ska innehålla och dess syfte i dagverksamheten. Därför viktigt att man följer den mall för genomförandeplan på dagverksamhet som upprättats 2024. Denna mall behöver bli mer känd och använd i verksamheten.
- Tydlighet för deltagarna: På enstaka dagverksamhet visade egenkontrollen brister i genomförandeplaner. Utbildningsinsatser har genomförts och kommer att följas upp under 2025.
- Rutiner för registrering av samtycke för kontakt med anhöriga: Saknas tydliga rutiner för registrering av samtycke; en arbetsgrupp kommer att tillsättas för att ta fram dessa rutiner

Verksamhetsstatistik

Fixartjänst

Styrkor med statistiken är att förvaltningen kan kartlägga var vi når färre seniorer för att kunna rikta uppsökande verksamhet. Implementering av fixartjänststatistik har fortgått

under 2024. Vissa justeringar behöver fortsatt göras för att statistiken ska vara tillförlitlig. I dagsläget svårt att analysera siffrorna för hela staden.

Förbättringsområde:

- Säkerställa att hantering av fixartjänst under 69 år (biståndsbedömt) hanteras enligt rutin.
- Vissa justeringar behöver fortsatt göras för att statistiken ska vara tillförlitlig.

Mötesplats och övriga verksamheter

Det förs statistik på mötesplatserna med antalet deltagare. Förvaltningen gör från och med 2024 årligen en uppskattning kring hur många unika individer verksamheten når per vecka.

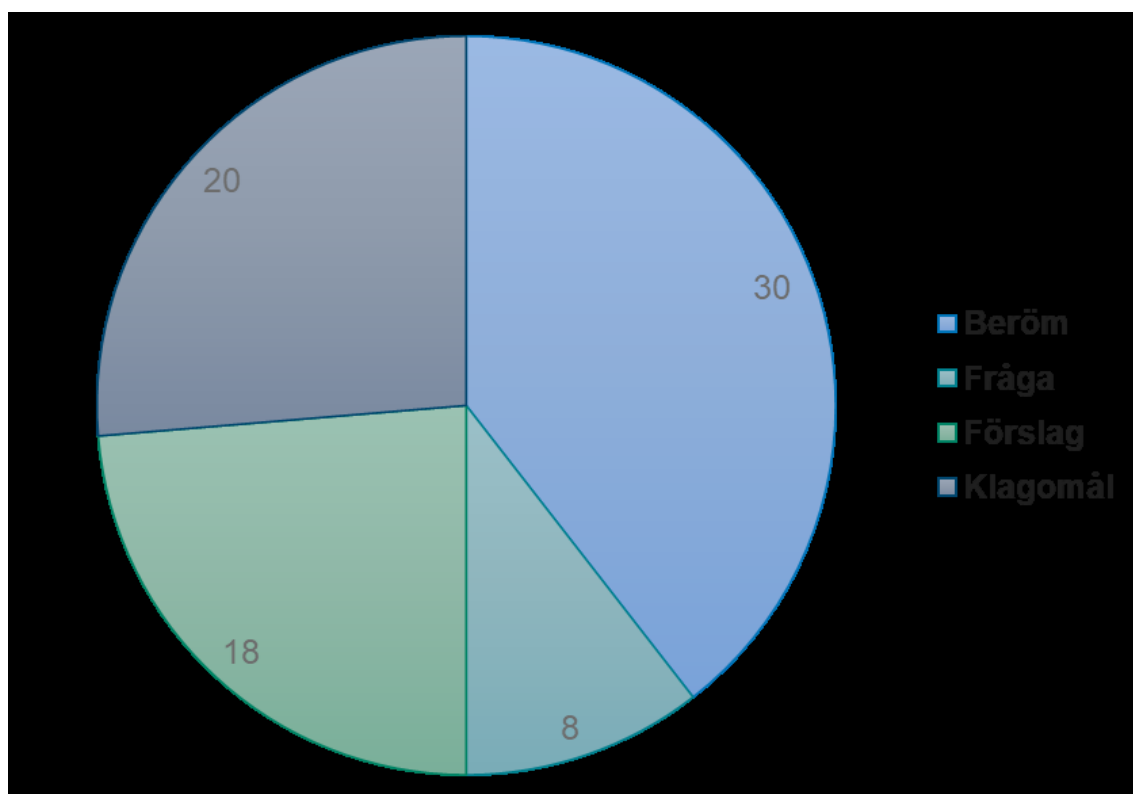
Förbättringsområde:

- Fortsatt arbete med att implementera fixartjänststatistiken så att den är tillförlitlig.

Utredning av synpunkter och klagomål, avvikelser samt Lex Sarah rapporter och anmälningar till IVO

Synpunkter och klagomål

Totalt 76 synpunkter har inkommit under perioden. Nedanstående cirkeldiagram visar hur många som är beröm, frågor, förslag eller klagomål.



Totalt 30 av 76 synpunkter är beröm. Berömmen riktar sig oftast till verksamheterna dagverksamhet, mötesplats och seniorläger. De handlar om bemötande och nöjdhet med utbud på aktiviteter.

Enstaka klagomål om bemötande har inkommit, och det har omhändertagits på arbetsplatserna. Det har också inkommit en del klagomål riktade till specifik mötesplats kring brister i de aktiviteter som erbjuds. Dessa synpunkter har inkommit i samband med förändringar i utbudet på aktiviteter och öppettider på mötesplatsen.

Slutsats är att synpunkterna inte visar några övergripande brister i verksamheten.

Förbättringsområden:

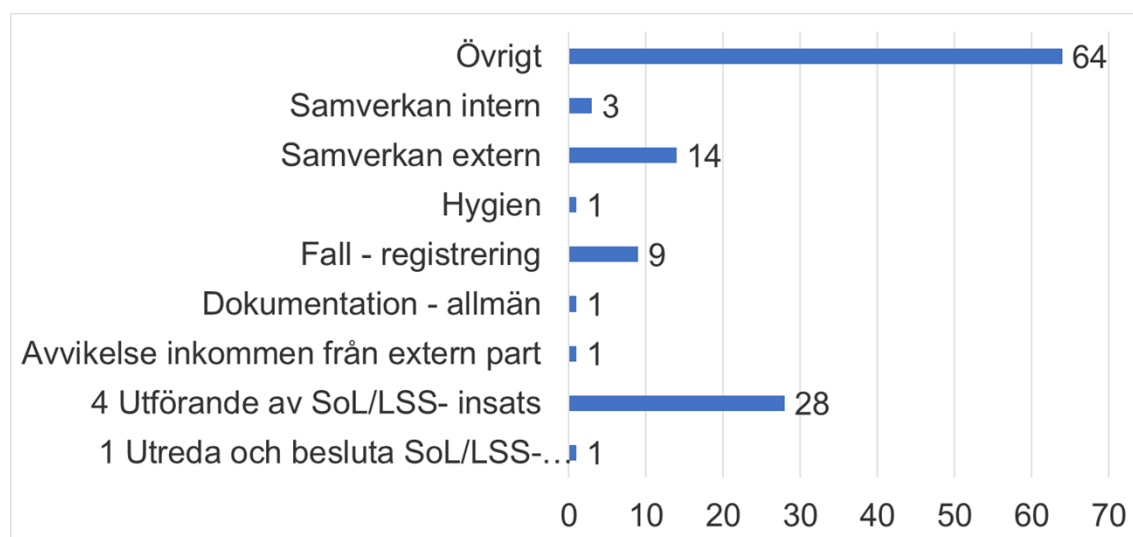
Antalet inkomna synpunkter varierar stor över staden med endast 2 synpunkter i stadsområde nordost. Verksamheten behöver därför fundera på varför inte fler synpunkter kommer från stadsområde Nordost, och vad och hur kan locka fler seniorer att lämna synpunkter.

Avvikelser

Totalt har 122 avvikelser inkommit under perioden. Avvikelser skrivs enbart på dagverksamhet och inte inom så kallade öppna verksamheter så som mötesplatser. Nedanstående diagram visar antal avvikelser och vad de handlar om.

Avvikelser

Totalt har 122 avvikelser inkommit under perioden. Avvikelser skrivs enbart på dagverksamhet och inte inom så kallade öppna verksamheter så som mötesplatser. Nedanstående diagram visar antal avvikelser och vad de handlar om.



Majoriteten av avvikelserna handlar om "Övrigt" och är därför svåra att analysera då de kan handla om olika saker. Till stor del bedömd de dock handla om avvikelser kopplat till färdtjänst. Det handlar då ofta om att färdtjänsttransporten inte fungerat som den ska för den enskilde. Verksamheten samlar in avvikelser av detta slag regelbundet och återkopplar till Serviceresor inom Stadsmiljöförvaltningen.

Vidare finns flera avvikelser kopplat till samverkan, vilka till stor del bedöms handla om brister i samverkan med hemtjänst, till exempel att hemtjänst inte har återkopplat om en person väljer att inte åka till dagverksamheten.

Avvikelserna som handlar om "Utförandet av Sol/LSS insatser" gäller till stor del insatser som inte blivit av. Då är det oftast på grund av att en person inte kommit till dagverksamhet, det kan vara utebliven hemtjänst eller färdtjänstresa osv.

Antalet avvikelser som rapporterats har ökat kraftigt de senaste åren och fortsatte att öka även under den här perioden. Bedömningen är att det delvis beror på att kunskapshöjande åtgärder som har lett till att fler medarbetare vet hur och varför det är viktigt att upprätta avvikelse.

Förbättringsområden:

- Antal upprättade avvikelser skiljer sig mellan stadsområden. Fortsatt arbete med att öka kunskap om avvikelser.
- Förbättrad samverkan med hemtjänst för att minska antalet avvikelser gällande att deltagare inte kommer till dagverksamhet som planerat. Verksamheten har en pågående dialog med hemtjänsten. I stadsområde sydväst har verksamheten sedan hösten 2023 regelbundna avstämningar med omsorgshandledarna i stadsområdet.

Lex Sarah rapporter

Kategori Lex Sarah rapporter	Antal	Bedömning	Åtgärd
SoL insats	1	Bedömdes inte tillhöra oss utan skickats vidare till hemtjänst.	
Övrigt	1	den här är skickad till hemtjänst och har bedömts som att det inte är en Lex Sarah	
Avvikelse	1	Avvikelsen missades att skicka till SAS och skickades sedan i efterhand. Utredning pågår.	

Lex Sarah anmälningar till IVO

Lex Sarah rapporter som lett till anmälan till IVO (beskrivning av varje ärende)	Antal	Bedömning	Åtgärd

Granskningar och tillsyner

Tillsyn/granskning

Tillsyn/granskning	Bedömning	Åtgärd
Miljöförvaltningen har varit ute och gjort livsmedelskontroll	Vid ett tillfälle upptäcktes att vi inte rapportera om ändrad adress för en dagverksamhet.	Ledde till vite för verksamheten.
Räddningstjänsten har varit ute och gjort kontroll	utan anmärkning	ingen

Sammanfattande bedömning

Sammanfattande bedömning för perioden

Uppföljning av föregående års förbättringsområden

- Att utveckla kvalitetsarbetet särskilt kring att ta emot och analysera synpunkter och avvikelser på enhetsnivå tillsammans med medarbetarna.

Förvaltningen har under 2024 arbetat med att synliggöra synpunkts blanketter på mötesplatser. Fortsatt arbete behövs där även framåt.

- Vad gäller egenkontroller finns ett behov av att arbeta med gemensamma rutiner kring livsmedelshantering samt öka kunskapen, för att fortsättningsvis undvika risken för brister.

Under våren 2024 upprättades ett egenkontrollprogram av livsmedelshygien inom förvaltningen. I samband med detta genomfördes en utbildningsinsats för medarbetare på dagverksamhet av kvalitetsutvecklare måltid.

Förbättringsområden 2025

- Informera medarbetarna om stadens synpunktssystem online och synliggöra blanketterna på verksamheterna samt lämna vid hembesök.
- Arbeta med deltagarinflytande i verksamheterna.
- Fortsatt arbete med att implementera fixartjänststatistiken så att den är tillförlitlig.
- Egenkontroll av kvalitet på journalanteckningar inom dagverksamheten kommer att genomföras under 2025.