



HELSINGBORG

Förvaltningens verksamhetsplan 2021

Vård- och omsorgsförvaltningen



Innehållsförteckning

Förvaltningschefen inleder	3
Nämndens uppdrag.....	4
Sammanfattning av nuläget	4
Nämndens inriktning och mål	7
Målbild	7
Prioriterade områden	8
Detta förväntar jag mig av dig som medarbetare	9

Förvaltningschefen inleder

Hej!

I din hand håller du vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsplan för 2021. Du och dina drygt 3 000 kollegor spelar en viktig roll i förvaltningens utvecklingsarbete.

När verksamhetsplanen för 2020 gick i tryck var jag nöjd och glad. Det kändes som att många bra saker var på gång, men istället kom coronaviruset och en pandemi som vände upp och ner på det mesta i tillvaron. Pandemin har såklart satt käppar i hjulen för mycket av vårt utvecklingsarbete under året, men vi har också lärt oss mycket om oss själva och våra verksamheter.

Inledningsvis i arbetet med verksamhetsplanen för 2021 kändes det som att jag bara skulle kunna byta årtal på 2020 års verksamhetsplan, men så är det så klart inte riktigt. Visst finns det prioriterade områden som på grund av coronapandemin fått ligga på is, men tiden har inte stått still. Under våren har vi uppmärksammat flera saker som gör att vi i viss mån behöver tänka om och tänka nytt. Till exempel medförde pandemin något av en raketutveckling inom områden som gjort att vi tagit viktiga digitala steg framåt. Det tycker jag känns bra.

Det är nog många med mig som under våren 2020 reflekterat mycket kring vad som är *viktigt* på *riktigt*. För varje dag som går blir vi ju också lite klokare och ser nya möjligheter. *Viktigt* på *riktigt* kan man verkligen säga att vård- och omsorgsnämndens uppdrag är. Oavsett vilken roll du har i förvaltningen så arbetar vi för att helsingborgarna, särskilt äldre och personer med funktionsnedsättning, ska kunna leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Vi vill mycket och har mycket spännande framför oss. Ska vi lyckas så krävs det att vi *samarbetar* både internt och externt. Vi behöver bjuda med våra kunder, invånare, anhöriga, föreningar, näringslivet och akademien. H22 är vår konkreta hållplats på vägen mot stadens vision Helsingborg 2035.

Glöm inte bort vem vi finns till för och kom ihåg att det inte räcker att ha kunden i fokus, vi behöver bli bättre på att ha *kundens fokus*. Prova att ställa dig i kundens skor, hur känns det och vad är viktigt?

Lycka till - och kom ihåg att du inte är ensam. Vi gör detta tillsammans!

Helsingborg den 24 september 2020

Annika Andersson
Omsorgsdirektör

PS.

År 2035 ska Helsingborg vara den skapande, pulserande globala, gemensamma och balanserade staden för människor och företag. Vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsplan är framtagen utifrån vår gemensamma nulägesanalys av resultat, förutsättningar och förväntningar om framtiden. Här sammanfattas de prioriteringar som vi behöver arbeta med för att lyckas med nämndens uppdrag och inriktning, för att uppnå nämndens mål och förverkliga förvaltningens målbild. Förvaltningens verksamhetsplan ligger till grund för verksamheternas planering.

Nämndens uppdrag

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för att äldre och personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Sammanfattning av nuläget

Jag skulle kunna skriva väldigt mycket under denna rubrik, men har valt att försöka göra en kort personlig reflektion kring nuläget. Därför vill jag också passa på att hänvisa till stadens [trend och omvärldsanalys](https://tremomvarld.helsingborg.se) (<https://tremomvarld.helsingborg.se>) och förvaltningens nulägeskarta. I dessa finns mycket intressant läsning om vårt nuläge och utmaningar som jag tycker att vi bör använda oss mer av.

Inför arbetet med verksamhetsplanen har varje verksamhetsområde och avdelning gjort en så kallad NÖHRA. Det innebär att man utifrån sitt uppdrag gör en nulägesanalys och beskriver önskat läge samt identifierar hinder, resurser och aktiviteter för att nå det önskade läget.

Matcha behov och lösningar

Vi har ett av stadens viktigaste uppdrag, nämligen att arbeta för att äldre och personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att lyckas behöver vi ibland tänka nytt. Vi kommer aldrig att kunna tillgodose komplexa eller specifika behov med generella lösningar som utgår ifrån hur vi är organiserade. Ibland upplever jag att vi tror det, eller i alla fall har trott det. För mig är det ett "feltänk", att tänka att vi ska kunna ta hand om vem som helst var som helst. Det blir varken bra för kunderna eller för medarbetarna. Det "boendeteam" som har skapats för LSS är ett bra exempel på hur vi arbetar framgångsrikt med för att matcha kundens behov och lediga boendeplatser. Teamet har som främsta uppdrag att skapa bättre förutsättningar så att kundens behov blir tillgodosedda på rätt sätt.

För att säkerställa att vi långsiktigt kan tillgodose helsingborgarnas behov på bästa sätt behöver vi dessutom utveckla vårt prognosarbete. Hur ska vi annars veta att vi till exempel har rätt antal korttidsplatser, vad vi ska göra när kön till vårdboendena ökar eller hur vi ska kunna tillgodose behovet av daglig verksamhet inom LSS?

Kompetensförsörjning en strategisk fråga

På samma sätt behöver vi arbeta långsiktigt och strategiskt kring vår kompetensförsörjning. Idag har vi ingen övergripande plan för det som är en av förvaltningens strategiskt viktigaste frågor. Vad gör oss till en attraktiv arbetsgivare? Vilka karriärmöjligheter erbjuder vi? Har vi rätt kompetens för att klara en mer avancerad sjukvård i hemmet? Hur skapar vi goda möjligheter till fortbildning? Jag vill att rätt personer gör rätt sak, inte bara gör saker rätt. Jag vill inte att vi ska behöva anlita bemanningsföretag för att klara av vårt uppdrag, utan står helt på egna ben. För att klara det behöver vi troligen inrätta nya befattningar med ny kompetens.

Ökad kvalitet och nöjdhet

Hur mäter vi ökad kvalitet och nöjdhet hos dem vi finns till för? Idag fokuserar vi mycket på resultatet från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning. För äldreomsorgen bygger den på en enkät som Socialstyrelsen skickar ut varje vår till personer över 65 år med hemvård eller boende på vårdboende. Resultatet av undersökningen kommer i september samma år. Det innebär att enheter som får ett bra resultat i undersökningen kan glädjas åt det i ett helt år medan de som har ett sämre resultat får dras med det lika länge. Jag önskar att vi mer än en gång om året skulle kunna mäta och redovisa kvalitet och nöjdhet, på ett enkelt och bra sätt. Det tror jag skulle bidra till ökat förtroende för hela förvaltningen. Idag är det ofta erfarenheter som beskrivs på insändarsidorna i tidningen som blir "sanningen" om kvaliteten i våra verksamheter och jag känner inte att den blir rättvisande.

Utifrån beviljade insatser enligt SoL/LSS och behov av hälso- och sjukvård behöver arbetet

med att utveckla kvaliteten i genomförandeplaner och vårdplaner att fortsätta. För kundens bästa är en samordnad individuell plan (SIP) nödvändig då det finns flera aktörer runt kunden. Jag tycker att vi kan bli bättre på att tidigt initiera en SIP, till exempel i situationer gällande familjer med barn som har funktionsnedsättning. Dessa familjer har ofta kontakt med flera olika myndigheter och önskar många gånger en bättre samordning. Vi måste bli bättre på att kroka arm med BFF, SOF, BUP och habiliteringen. Här ser jag att vi skulle kunna ha stor nytta av Case Manager.

Samverkan och utveckling

En annan viktig del är samarbete och samverkan, både internt inom och mellan förvaltningar men även externt med andra organisationer. Ett bra exempel på hur vi kan samverka för helsingborgarnas bästa är pilotprojektet där läkare från geriatrisk akutvårdsavdelningen (GAVA) på Helsingborgs lasarett har läkaransvar för kunderna som vistas på Pålsjö parks korttidenhet. ST-läkarna får en bra utbildningsplats på samma gång som vårt arbete underlättas genom att vi har en fast läkarkontakt. Kanske kan samarbetet med GAVA utvecklas mer framöver?

Jag har arbetat på vård- och omsorgsförvaltningen i två år och jag måste erkänna att jag var lite förvånad över att vissa saker inte fanns på plats när jag började. Jag tänker till exempel på digitala lås i hemvården och digitala signeringslistor. Två år senare väntar vi fortfarande på att detta ska bli klart och det känns så klart inte bra. Kollegorna på avdelningen för digitalisering- och välfärdsteknik (DigiVäl) har ett tufft och viktigt uppdrag och jag är imponerad över hur mycket som hänt sedan avdelningen startades. De har en plan och gör allt de kan för att saker inte ska behöva ta längre tid än vad det behöver. Det är viktigt att vi andra har tålamod och litar på processen.

Anställningsförhållande och ledarskap

Något som däremot imponerade på mig redan för två år sedan, och som vi fortfarande ligger i framkant med idag, är vår höga genomsnittliga sysselsättningsgrad. Många svenska kommuner brottas med låga sysselsättningsgrader inom vård och omsorg och pratar om en arbetskraftsreserv hos sina medarbetare. Vi ligger på genomsnittlig sysselsättningsgrad på 94,3 %. Heltidstjänster innebär möjlighet till en bättre personalkontinuitet, vilket är viktigt för våra kunder. Samtidigt får jag till mig att vi kan skruva ännu mer i schemamodellen och bli modigare att öka grundbemanningen för att klara frånvaron på den egna arbetsplatsen. När det gäller delade turer säger vi att det bara förekommer frivilliga delade turer och jag hoppas att det stämmer. Vår utmaning är att kunna erbjuda fri ansökningstid för önskad sysselsättning.

Ledarskapet har stor betydelse för hur vi mår och har det på våra arbetsplatser. Jag ser hur det påverkar sjukfrånvaro, motivation och engagemang, men även kvaliteten i verksamheten. För mig är det viktigt med ett närvarande ledarskap, vilket inte minst har bekräftats under coronapandemin. Av förvaltningens chefer har knappt hälften, 36 av 81, fler än 35 underställda medarbetare. Vi behöver avsätta budgetmedel för att kunna minska chefsområdena för att skapa möjligheter för ett mer närvarande ledarskap.

Vi behöver också arbeta vidare med att utveckla våra arbetssätt mot en mer tillitsbaserad styrning. Då tänker jag till exempel på:

- Att tillvarata medarbetarens förmågor och engagemang
- Att ge utökat ansvar och handlingsutrymme för både medarbetare och chefer
- Att vi lär av varandra, testar nya arbetssätt och prövar nya lösningar

Genom den planerade utökningen med ytterligare en verksamhetschef är målsättningen att säkerställa att strategiska hälso- och sjukvårdsfrågor ska drivas på ett bättre sätt och att samverkan med Region Skåne ska underlättas. Men syftet är också att skapa mindre ledningsgrupper och möjligheter till ett mer tillgängligt och närvarande ledarskap för enhetschefer. Min förhoppning är att den nya verksamhetschefen ska vara på plats i början av 2021.

Coronapandemins utmaningar

Coronapandemin har verkligen utmanat oss, och vissa enheter har varit särskilt hårt drabbade av covid-19. Med tanke på all kritik som riktats mot hanteringen av äldreomsorgen under coronapandemin är det positivt att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gör en tillsyn över hur vi hanterat covid-19 inom särskilt boende och hemvård i Helsingborgs stad. Förvaltningen gör även en egen utvärdering och det är viktigt att vi drar nytta av våra lärdomar. Det vi måste ta med oss in i framtiden är fortsatt god följsamhet till basala hygienrutiner och vikten av dagliga ombyten av arbetskläder hos medarbetare i omvårdnadsnära arbete. Vi har en hel del arbete framför oss för att kunna säkerställa detta.

H22 och innovation

För mig är H22 en möjlighet att möta helsingborgarna i ett sammanhang där vi gemensamt kan formulera visioner och skapa lösningar som är *konkreta, värdeskapande och möjliggörande*. Jag ser H22 som ett steg på vägen, mot en vård och omsorg i en stad som står stark, och hållbart leder vägen in i en allt mer krävande framtid. Vi har påbörjat ett spännande innovationsarbete, men behöver så snart covid-19 tillåter växla upp och i samarbete med helsingborgare, föreningar, näringsliv och akademi hitta lösningar som bidrar till framtidens människovänliga vård och omsorg. På stadens innovationsplattform presenteras spännande innovationsprojekt som är på gång i hela staden. <https://innovation.helsingborg.se/>

Sammanfattande utmaningar

- När fler helsingborgare behöver insatser från oss krävs förutom ekonomiska resurser långsiktig planering för att säkerställa att vi kan tillgodose deras behov på bästa sätt.
- För att möta framtiden behöver vi ta stora språng och hitta nya innovativa lösningar och förändrade arbetssätt. Färre personer ska kunna ta hand om fler. Allt som kan digitaliseras måste digitaliseras. Rätt person ska göra rätt sak.
- Rätt kompetens hos våra medarbetare kommer att få avgörande betydelse när vårt uppdrag och helsingborgarnas behov förändras.
- Ett närvarande, tillitsfullt och engagerat ledarskap är nödvändigt om vi ska lyckas rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Därför behöver förvaltningens chefer erbjudas rimliga chefsområden. Inom hemvården och vårdboende behöver vi utöka med fler enhetschefer för att nå inriktningsmålet på 35 underställda medarbetare.
- Vi har låga kostnader och utmaningen blir att bibehålla dessa och säkerställa tydliga och enkla resursfördelningsmodeller.

Nämndens inriktning och mål

Nämndens inriktning

I Helsingborg ska människor i alla åldrar kunna leva ett självständigt och aktivt liv med god livskvalitet. Invånarna ska erbjudas digital service och välfärdsteknik i framkant. De förebyggande insatserna ska öka.

Nämndens mål

Helsingborgarna ska 2021 vara mer nöjda än genomsnittet i riket med sin vård och omsorg.

Motivering

Målsättningen är att samtliga verksamheter ska delta i de nationella brukarundersökningarna som Socialstyrelsen genomför. Därmed kommer det att finnas möjlighet att få kundnöjdhet inom både vårdboende, hemvård, hemservice och LSS-verksamheterna. Genom kundundersökningarna ges våra invånare möjlighet att tala om hur väl vi lyckas i vårt systematiska kvalitetsarbete för att säkerställa en vård och omsorg av god kvalitet som utgår ifrån den enskildes behov och önskemål.

Målbild

Stadens målbild är att Helsingborg 2022 är en av Europas mest innovativa städer.

2022 vill jag att vi är en vård- och omsorgsförvaltning som ligger i framkant, på "riktigt"!

För mig handlar det om att vi verkligen erbjuder den vård och omsorg som våra invånare behöver och efterfrågar. För att långsiktigt klara vårt viktiga uppdrag är digitalisering och innovativt förhållningssätt två viktiga pusselbitar, men även ett ihärdigt systematiskt kvalitetsarbete. Du som medarbetare ska känna att du har en arbetsgivare som är intresserad av vad du tycker. Vi tar vara på din kompetens på bästa sätt, "rätt person gör rätt sak och inte bara saker rätt". Vi behöver gå från ord till handling för att ta tillvara kompetensen på bästa sätt och säkerställa en hög leverans till våra invånare. Vi ska arbeta hållbart och smart och arbeta effektivt med innovativ verksamhetsutveckling. Rädslan för att misslyckas ska inte hindra oss, och vi ska tro på det vi gör. Vi ska prioritera kvalitet i insatser och livskvalitet för våra invånare. Och vi ska främja arbetsglädje och stolta medarbetare.

Det vi gör är *viktigt på riktigt* och vi har alltid *kundens fokus*.

Prioriterade områden

Våra prioriterade områden utgår från nämndens uppdrag och inriktning och syftar till att uppnå nämndens mål. De har också sin utgångspunkt i förvaltningens bedömning av nuläget och målbilden att vi 2022 är en vård- och omsorgsförvaltning som ligger i framkant på "riktigt".

UPPDRAG FRÅN KOMMUNFULLMÄKTIGE OCH NÄMND

- Införa Ung Omsorg i vårdboende.
- Utveckla samarbetet med föreningslivet för att stärka det förebyggande arbetet och ökad satsning på föreningar som tar socialt ansvar.
- Utredda de äldres matsituation i syfte att förbättra för dem som har hemvård.
- Utredda möjligheten att erbjuda måltidsleveranser med säkrat näringsinnehåll för äldre i hemmet.
- Inför digitala inköp för ökad delaktighet för den äldre vid inköp och en förbättrad arbetsmiljö för personalen.
- Ta fram ett förfrågningsunderlag för LOV inom hemvården.
- Öka antalet demensplatser till 40 % under mandatperioden.
- Delta i nationella punktprevalensmätningar gällande följsamhet till basala hygienrutiner.
- Ta fram en plan för systematisk hantering och upprättande av permanenta beredskapsförråd som täcker förvaltningens alla verksamhetsområden.
- Säkerställa att samtliga vårdboenden i Helsingborgs stads regi lever upp till målet om delaktighet och inflytande för personalen.

Uppdrag till myndighetschef och verksamhetschefer

Jag vill att myndighetschefen och verksamhetscheferna ska:

- arbeta för en mer individ- och målgruppsanpassad verksamhet, där lösningarna utgår ifrån individuella behov och inte bara utifrån organisatoriska förutsättningar.
- ta fram ett antal relevanta kvalitetsindikatorer utifrån ett kundperspektiv som kan visa en förflyttning gällande kvaliteten i verksamheten under året.

Uppdrag till avdelningscheferna

Jag vill att avdelningscheferna ska:

- samordna arbetet mellan avdelningarna för att kunna erbjuda ett samlat och relevant stöd till kärnverksamheten utifrån era uppdrag och verksamhetens behov av stöd.
- tydliggöra processer, roller och ansvar mellan stödfunktioner och kärnverksamheten.

Förvaltningsövergripande aktiviteter 2021

Fokus på våra kunder och kvaliteten i verksamheten

1. Ta fram en strategisk plan för anhängstödet
2. Ta fram en strategisk plan för den palliativa vården
3. Fastställa ett ramverk för förvaltningens långsiktiga prognosarbete
4. Säkerställa att det finns en samordning av fastighets- och lokalfrågor
5. Arbeta systematiskt med arbetsmiljö- och kvalitetsfrågor
6. Säkerställa dagliga ombyte av arbetskläder på arbetsplatsen för personal som arbetar i omvårdnadsnära arbete
7. Sluta anlita bemanningsföretag
8. Vara en aktiv part i Vård- och omsorgsskole, både lokalt och regionalt

Fokus på medarbetarna

9. Fastställa en långsiktig strategi för kompetensförsörjning
10. Stärka ledarskapet och följa upp planerade åtgärder utifrån upprättad handlingsplan (2019)
11. Arbeta för en tydlig lönebildning
12. Erbjuder fri ansökningstid för önskad sysselsättningsgrad
13. Arbeta för en hög transparens och god intern kommunikation
14. Ta tillvara möjligheterna att fortbilda medarbetare genom Äldreomsorgslyftet
15. Utreda möjligheten för ett centralt bemannat hjälpmedelsförråd istället för lokala förråd
16. Utreda möjligheterna för en utbildningsenhet under HR-chefen som får ett samordningsansvar för kompetens- och fortbildningsfrågor, praktiksamordning etc.
17. Utvärdera våra rekryterings- och bemanningsprocesser

Fokus på digitalisering och välfärdsteknik

18. Implementera beprövad välfärdsteknik (trygghetskameror, digitala signeringslistor, Tena Identifi, digitala lås, medicinskåp med loggkontroller, medicinpåminnare med mera)
19. Fortsätta modernisera våra verksamhetssystem
20. Säkerställa att våra medarbetare har tillgång till appar som ger förstklassigt stöd

Fokus mot H22

21. Genomföra återkommande innovationssprintar och workshops för att höja innovationstakten
22. Använda kundresor för att prioritera åtgärder utifrån kundens verkliga behov.
23. Accelerera utvecklingen genom att erbjuda avancerade testbäddar
24. Bjud in de bästa aktörerna för att gemensamt skapa AI-drivna lösningar med människan i centrum
25. Bjud in helsingborgarna före, under och efter vår H22 för att tillsammans skapa framtidens vård och omsorg
26. Erbjuder deltagarna på H22 ett rikt utbud där de handgripligen kan se, delta och uppleva framtidens välfärd.

Detta förväntar jag mig av dig som medarbetare

Jag hoppas att de förvaltningsövergripande prioriteringarna känns viktiga för dig som medarbetare. För att vi ska kunna genomföra dem måste vi bli mästare på att samarbeta både inom förvaltningen och med andra. Nu behöver du tillsammans med kollegorna på din arbetsplats fundera på om, och i så fall hur, de förvaltningsövergripande prioriteringarna påverkar er verksamhetsplan.

Erfarenheterna under coronapandemin har lärt mig att det inte alltid blir som man planerat. Kanske kommer det att fortsätta hända saker under året som gör att vi tillsammans behöver prioritera om och då gör vi det! Jag behöver din hjälp att följa upp det vi planerat att göra.



Tillsammans för helsingborgarens bästa!