



**KVALITETSBERÄTTELSE 2023**  
ÄLDRENÄMNDEN

## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Verksamhetens målgrupper</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Underlag för analys</b> .....	<b>4</b>
3.1 Enkäter och kundundersökningar .....	4
3.2 Systematisk uppföljning av insatser .....	4
3.3 Nationella undersökningar .....	5
3.4 Utförare och anordnare: insatsutbud.....	6
3.5 Uppföljning och granskning av utförare.....	8
3.6 Granskningar och kartläggningar .....	10
3.7 Avvikelser interna och externa .....	11
3.8 Annan tillsyn .....	12
3.9 Personal och kompetensförsörjning.....	12
<b>4 Slutsatser och förslag på förbättringar</b> .....	<b>13</b>

## 1 Inledning

Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom nämndens områden ska vara av god kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller samt att verksamheten präglas av rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt.

Enligt föreskrifterna ska verksamheterna identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra verksamheternas kvalitet. Detta ska i sin tur ligga till grund för förbättringar av ledningssystemets processer och rutiner. Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits inom nämndens ansvarsområde under 2023, främst utifrån den tidigare antagna kvalitetsplanen. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är en del av årets redovisning.

## 2 Verksamhetens målgrupper

Äldrenämnden är huvudman för kommunal vård och omsorg och fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten (exklusive ekonomiskt bistånd) och de uppgifter som enligt annan lag eller författning ankommer på socialnämnd/kommunal nämnd avseende personer över 65 år. Nämnden ansvarar för myndighetsutövning för den enskilde som till exempel utredning och beslut om hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet och särskilda boenden för äldre.

Nämnden ansvarar även för bostadsanpassningsbidrag och färdtjänst, men handläggningen av detta utförs av bygglovsenheten respektive kundserviceenheten. Avgifter för enskilda handläggs av utveckling och stöd social omsorg.

I enhetens uppdrag innefattas att säkerställa att vi har utförare och anordnare som svarar upp emot målgruppernas behov av stöd och insatser, både nu och i framtiden. Enheten ansvarar bland annat för kvalitetsfrågor, översyn och utveckling av kundval, uppföljning av anordnare och kvalitetsgranskningar samt framtagande av nya insatser. Äldre enhetens uppdrag är även att erbjuda hälsofrämjande och förebyggande insatser för personer över 65 år.

Äldre enhetens målgrupper utgörs sammanfattningsvis av:

- Äldre med förebyggande och hälsofrämjande insatser
- Äldre med insatser i hemmet
- Äldre med insatser i särskilt boende

## 3 Underlag för analys

### 3.1 Enkäter och kundundersökningar

#### Socialstyrelsens nationella brukarundersökning

Socialstyrelsens årliga nationella brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” för kunder med hemtjänst och särskilt boende används för att mäta kundnöjdhet och ligger till grund för flera av äldrenämndens indikatorer. Resultaten presenteras närmare i äldrenämndens årsbokslut för 2023.

Resultaten för särskilt boende för äldre visar att 77 procent av kunderna i Nacka är nöjda (81 procent år 2022). Det är en procent lägre än det nationella genomsnittet och samma resultat som Stockholm stad. I förhållande till Nacka kommuns jämförelsekommuner ligger Nacka kommun på en fjärdeplats. Kunderna är särskilt nöjda med att de har fått plats på önskat boende och att bemötandet från personalen är mycket bra. Nackas särskilda boenden utmärker sig även när det gäller att personalen anses ha tillräckligt med tid för att kunna utträtta sitt arbete, att kunderna känner sig trygga på sitt äldreboende och att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. De frågor där Nacka fått lägst resultat rör om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar och huruvida de äldre kan påverka vid vilka tider de får hjälp.

Vad gäller hemtjänstkunderna i Nacka kommun är 86 procent nöjda med sin hemtjänst. Det placerar Nacka på en delad förstaplats bland jämförelsekommunerna. Resultatet är högre än Stockholms stads resultat och på samma nivå som riket. Undersökningen visar att hemtjänstpersonalen har ett gott bemötande, tar hänsyn till kundernas önskemål och att kunderna känner förtroende för personalen som kommer hem till dem. En fråga som fått sämre resultat jämfört med föregående år är frågan om de äldre upplever att de fick välja utförare av hemtjänsten.

#### Kundundersökning äldreheten

I kvalitetsplanen 2023 identifierades en risk att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses. Detta utifrån resultat i den kundundersökning som enheten genomförde i december 2022 vilken visade på brister i tillgänglighet på telefon. Äldreheten har under året infört nya arbetssätt för att öka tillgängligheten. Till exempel har telefontider för varje biståndshandläggare införts och hemtjänstanordnare hänvisas till att kontakta biståndshandläggare via verksamhetssystemet Combine i stället för via telefon. Därmed blir handläggarna mer tillgängliga för kunder. Kundenserviceenheten rapporterar att de upplever att äldreheten blivit mer tillgängliga efter ändrade arbetssätt. Ingen uppföljning av hur kunderna upplever tillgängligheten efter ändrade arbetssätt har genomförts.

### 3.2 Systematisk uppföljning av insatser

Individbaserad systematisk uppföljning (ISU) handlar om att löpande beskriva och mäta individers problem, behov, insatser och resultat. Informationen sammanställs på gruppnivå och är en viktig del i arbetet med evidensbaserad praktik för att kunna utveckla och höja kvaliteten i verksamheten. Under 2023 har äldreheten inte genomfört någon ISU.

Äldreenheten har under året i stället fokuserat på att upprätta en rutin för genomförande av individuppföljningar utifrån biståndsbeslut. Det har även tagits fram kontroller för att följa att individuppföljningarna genomförs. Från och med oktober har antalet uppföljningar följts och de sker i enlighet med lagd plan. Arbetet görs för att eliminera risken som identifierades i kvalitetsplan 2023; att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet. Under året har även ett arbete inletts för att undersöka om det är möjligt att lägga in resultat från individuppföljningarna i verksamhetssystemet för att få fram och följa statistik avseende

- andel kunder i hemtjänsten och särskilda boenden som upplever att de får sina behov tillgodosedda samt
- andel kunder i hemtjänsten och särskilda boenden som upplever att de förstår personalen och upplever sig förstådda.

### **3.3 Nationella undersökningar**

#### **Hemtjänstindex**

Hemtjänstindex är ett samlat mått på hemtjänstens kvalitet för Sveriges alla 290 kommuner. SPF Seniorerna står bakom initiativet till projektet Hemtjänstindex men även fler organisationer är involverade. Indexet bygger på offentliga data som har bearbetats av forskningsinstitutet RISE (Research Institutes of Sweden). Indexet ger en helhetsbild av hemtjänst utifrån äldres perspektiv.

Hemtjänstindex mäter kvaliteten inom fyra delområden: information, biståndshandläggning, utförande samt stöd och utveckling. Nacka placerar sig 2023 på plats 18 av Sveriges 290 kommuner, vilket är fjärde plats bland Stockholms läns kommuner. Det är samma plats som 2022. Resultatet visar att biståndshandläggningen i Nacka kommun håller en hög kvalitet

#### **Öppna Jämförelser**

Socialstyrelsens Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra socialtjänstens kvalitet i hela Sverige med hjälp av indikatorer. Resultaten av jämförelserna ger insyn och kan användas för att följa upp, analysera och utveckla socialtjänstens verksamheter på olika nivåer.

Socialstyrelsen har fått i uppdrag av regeringen att utveckla öppna jämförelser genom att komplettera med nyckeltal och indikatorer för måluppfyllelse och kvalitet. Inom uppdraget har Socialstyrelsen 2023 tagit fram en ny modell för öppna jämförelser som bland annat innebär en minskad uppgiftslämnarvärde för kommunerna, samtidigt som fler nyckeltal och indikatorer kommer att publiceras. Öppna jämförelser nedan beskriver förhållanden i Nacka i februari 2023 om inget annat anges.

- *Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende* i Nacka kommun var i medelvärde 73 dagar 2023 jämfört med i Stor-Stockholm där väntetiden var 48 dagar. Nackas resultat 2023 har väsentligt försämrats mot de senaste åren då väntetiden har varierat mellan 22–30 dagar. Se vidare avsnitt 3.4 Insatsutbud.
- *Andel invånare 65–79 år i särskilt boende* i Nacka var 1,3 procent vilket är samma andel som året innan. Nacka ligger på samma nivå som Stor-Stockholm, och något över riket där resultatet var 1,2 procent.

- *Andel invånare 80+ år i särskilt boende* i Nacka var 11,3 procent vilket är en minskning från föregående år då andelen var 12,2 procent. Nacka ligger därmed något över andelen invånare i samma ålderskategori för Stor-Stockholm där andelen var 10,3 procent. I riket var andelen 10,5 procent.
- *Personalkontinuiteten inom hemtjänsten* i Nacka kommun för helåret 2023 är 11. Det är en försämring jämfört med 2022 då kontinuiteten var 10. Genomsnittet för Stor-Stockholm är 14, så i jämförelse med det står sig Nackas resultatet bra. I jämförelse med riket så placerar sig Nacka bland de 10 procent bästa kommunerna i Sverige som redovisar personalkontinuitet (216 av 290 kommuner). I riket är ovägt medel 16.
- *Aktuella kontinuitetsplaner* för hemtjänst och SÄBO finns inte upprättade visar Socialstyrelsens rapport för öppna jämförelser äldreomsorg. Vid revision av auktorisationsvillkoren för kundvalen inom äldrenämndens område i november infördes ett nytt krav på anordnarna att de behöver ha en upprättad kontinuitetsplan. Villkoren trädde i kraft den 1 januari 2024. Samtliga anordnare behöver därför under 2024 ta fram kontinuitetsplaner för sina verksamheter.

Resultat av indikatorer som äldrenämnden följer presenteras och analyseras närmare i årsbokslutet.

### **Nationella kvalitetsregister inom hälso- och sjukvård**

Anordnare av särskilda boenden för äldre registrerar och använder ett antal nationella kvalitetsregister inom hälso- och sjukvård i sitt kvalitetsarbete. Resultaten visar olika kvalitetsmått som kan jämföras nationellt och per verksamhet. Resultaten nedan presenteras och analyseras mer ingående i Patientssäkerhetsberättelsen som går upp till äldrenämnden i maj månad.

Vård i livets slutskede har varit ett fokus även under 2023. Resultatet när det gäller registreringar i Svenska Palliativa registret visar att arbetet med palliativ vård fortsätter att utvecklas och förbättras. De största positiva förändringarna gäller indikatorn "Utan trycksår" och "Mänsklig närvaro i dödsögonblicket".

Bedömningar och upprättande av bemötandeplaner för kunder med psykiska och beteendemässiga symtom vid demenssjukdom har förbättrats avsevärt. Antal registreringar i BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom) - registret och antal registrerade kunder har ökat.

I kvalitetsregistret Senior Alert registreras kundernas risker för fall, nutrition, munhälsa, trycksår och inkontinens samt åtgärder för att avhjälpa riskerna. Resultaten som framkommer är goda. Registret används som ett hjälpmedel i det dagliga arbetet på särskilda boenden. Ett utvecklingsområde har varit att följa upp de beslutade åtgärderna och där vi nu ser en stor förbättring jämfört med 2022.

## **3.4 Utförare och anordnare: insatsutbud**

### **Upphandling och direktupphandling**

Under 2023 har två upphandlingar gjorts inom äldrenämndens område. Den ena avseende abonnemangsplatser på korttidsboende för äldre och den andra avseende turbundna resor. Då

avtalet gällande turbundna resor berör flera nämnder har en intern samverkansrutin tagits fram för att effektivisera samverkan och uppföljningen av avtalet.

En utförare inom upphandling profilplatser särskilt boende har sagt upp sig under året och därmed kvarstår två leverantörer, båda med inriktning psykiatrisk problematik.

Under 2023 har alla stationära och mobila trygghetslarm bytts ut i och med nya leverantörer efter upphandlingen som genomfördes 2022. Utbytet av de stationära larmen gick smidigt och allt har fungerat bra under året. Utbytet av de mobila trygghetslarmen mötte lite utmaningar till en början men har efter sommaren fungerat smidigt och utan anmärkningar.

Vad avser antalet direktupphandlingar har de ökat med 33 procent jämfört med 2022, då inräknat både nya direktupphandlingar och förlängningar av tidigare gjorda direktupphandlingar. Framför allt har en ökning skett av direktupphandlade platser på korttidsboende, dessa står för cirka 70 procent av det totala antalet direktupphandlingar på äldrenämnden. Antalet nya direktupphandlingar av särskilt boende – profilplatser har däremot mer än halverats från föregående år.

## **Kundval**

Inom kundvalet särskilt boende för äldre har ett boende tillkommit under året. Totalt finns nu 14 särskilda boenden inom kundvalet, varav tio drivs i privat regi och fyra i kommunal regi. Medelvärde enligt öppna jämförelser för väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum på särskilt boende har ökat från 22 dagar år 2022 till 73 dagar år 2023. Orsakerna till den kraftigt försämrade väntetiden är dels ökat antal ansökningar till följd av demografin. Men det handlar också om en obalans i tillgången till platser på särskilt boende, dels på grund av renovering, men även då öppnandet av ett nytt särskilt boende går långsammare än tänkt. Det är även en hög efterfrågan på platser på särskilt boende i Nacka från andra kommuner.

Inom kundval dagverksamhet för äldre finns det fem dagverksamheter varav en drivs i privat regi och fyra drivs i kommunal regi. Totalt finns det en dagverksamhet med social/somatisk inriktning, övriga fyra dagverksamheter har inriktning demens. Behovet av platser på dagverksamhet, i synnerhet inriktning social/somatisk är stort.

Inom kundval för hemtjänst, ledsagning och avlösning har det tillkommit en ny anordnare i kundvalet. Till följd av ett ökat fokus på välfärdssäkerhet, fusk och oegentligheter vid granskning av anordnare har äldrenämnden under året fattat beslut att avauktorisera två anordnare. Båda besluten är verkställda och samtliga kunder har bytt anordnare. Sammanlagt finns det 16 anordnare i kundvalet hemtjänst per den 1 februari 2024.

Under året har den nya Jämföraren lanserats, ett resultat av projektet *Ett modernt kundval* som genomfördes med medel beviljade från kommunstyrelsens framtidsfonder. Projektet fokuserade på utveckling av Jämföraren som efter projektet blivit mer kundvänlig och lättanvänd.

## **Förebyggande och hälsofrämjande insatser**

Under sommaren flyttade Öppen mötesplats för seniorer från en lokal i Nacka Forum till nya lokaler på Nya gatan 12. I samband med flytten bytte verksamheten namn till Träffpunkt Smedjan. Den nya lokalen upplevs som mer tillgänglig vilket har lett till fler besökare än

tidigare.

Flera viktiga förebyggande insatser erbjuds av äldrenämnden i syfte att bidra till en minskning av fallolyckor och ofrivillig ensamhet bland äldre. Insatserna erbjuds både i kommunal verksamhet och genom civilsamhället.

### **3.5 Uppföljning och granskning av utförare**

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvaliteten i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata utförare. Uppföljningen syftar till att säkerställa att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i avtal och lagstiftning. Uppföljning sker genom årlig avtalsenkät till samtliga anordnare och utförare inom äldrenämndens ansvarsområde, kvalitetsgranskning av verksamheter enligt årsplan samt kvalitetsdialoger med anordnare och utförare.

#### **Årlig avtalsenkät**

Den årliga avtalsenkäten har skickats till 36 av de totalt 38 anordnare och utförare av insatser för äldre. En anordnare fick ingen enkät då de var nya i kundvalet och därför ännu inte mottagit några kunder. En annan anordnare svarade för två verksamheter inom samma organisation. Svartsbortfallet var två och därmed blev svarsfrekvensen 94 procent.

Sammanställning av svaren visar att anordnarna och utförarna själva bedömer att kvaliteten i deras verksamheter är god och att de uppfyller avtalsvillkoren. Undantaget fem anordnare inom hemtjänst som anger att de inte når upp till kravet om 60 procent utbildad personal. Verksamheterna har tillsammans tagit emot 606 synpunkter och klagomål under året. Dessa har främst gällt öppettider, mat, utförande av tjänst och personalkontinuitet. Verksamheterna har gjort totalt 26 rapporter enligt lex Sarah. Anmärkningsvärt är att 22 av 33 verksamheter som fått frågan inte har gjort någon rapport enligt lex Sarah överhuvudtaget.

#### **Kvalitetsgranskning enligt årsplan**

Under 2023 har äldreheten genomfört 16 kvalitetsgranskningar och uppföljningar av totalt planerade 22 i årsplanen. Utöver planerade granskningar och uppföljningar har fyra påkallade granskningar tillkommit varav två genomförts och två är pågående.

Det är framför allt planerade granskningar inom hemtjänsten som inte har kunnat slutföras. Flera faktorer ligger bakom det. Den främsta orsaken är att två av de planerade granskningarna inom hemtjänst varit mycket omfattande och resurskrävande och resulterat i avauktoriseringar. En annan faktor har varit en fortsatt personalomsättning inom kvalitet vård och omsorg och en underbemanning i arbetsgruppen under stora delar av året.

- *Hemtjänst:* Två av sju planerade kvalitetsgranskningar och uppföljningar i årsplanen har genomförts, fyra är pågående och en inte genomförd. Båda de granskningar som genomförts under året har varit omfattande och tidskrävande. I dessa har flera allvarliga brister uppdagats hos de granskade anordnarna. En av anordnarna fick även sitt IVO-tillstånd indraget, men beviljades inhibition. Båda granskningarna resulterade i att äldrenämnden beslutade om avauktorisering av anordnarna.

Utöver dessa två genomförda granskningar har det under hösten inletts ytterligare fyra granskningar utifrån årsplanen och dessa pågår fortfarande. Fokus i dessa



granskningar är framför allt välfärdsbrott och följsamhet utifrån auktorisationsvillkoren.

- *Särskilt boende*: 11 av 12 planerade kvalitetsgranskningar och uppföljningar har genomförts. Den kvalitetsgranskning som inte genomförts har skjutits på till 2024 till följd av pågående renovering. Utöver det som stod i årsplanen har ytterligare tre uppföljningar genomförts. Genomförda granskningarna visar att de särskilda boendena har god följsamhet avseende basala hygienrutiner. Fallförbyggande arbete sker med stöd av kvalitetsregister. Boendena har särskilt avdelad personal som ansvarar för planering av aktiviteter och de genomförs ofta och regelbundet.

Utifrån genomförda granskningar kan det konstateras att det finns ett fortsatt utvecklingsområde där insatser ordinerade av hälso- och sjukvårdspersonal behöver dokumenteras mer utförligt i genomförandeplanerna. Ytterligare utvecklingsområden finns inom den sociala dokumentationen och då framför allt avseende språkförbättringar och dokumentation av bemötandeplaner. Ingen av granskningarna har föranlett några sanktioner. Ett boende har krävts vidta åtgärder utifrån sjuksköterskebemanning vilket är planerat att följas upp i mars 2024.

- *Dagverksamhet*: En av två kvalitetsgranskningar enligt årsplan har genomförts. I den genomförda granskningen konstaterades det att verksamheten håller god kvalitet och att verksamheten innehåller olika inslag av fysisk aktivitet under en dag vilket är positivt ur ett funktionsbevarande perspektiv. Ett utvecklingsområde som uppmärksammades var den sociala dokumentationen kring kunderna och att arbeta mer med levnadsberättelser. Gällande den granskning som inte genomförts så har planerade tillfällen ställts in på grund av bland annat covid i verksamheten. Granskningen är planerad att utföras i februari 2024.
- *Korttidsboende*: En kvalitetsgranskning var planerad i årsplan och den har genomförts. Vid granskningen konstaterades det att verksamheten i stort håller god kvalitet men att det finns utvecklingsområden inom den sociala dokumentationen.

### **Påkallade granskningar**

Utöver de i årsplanen planerade granskningarna har fyra påkallade granskningar genomförts:

- *Korttidsboende*: Två påkallade granskningar har under året genomförts efter att flertalet klagomål inkommit gällande ett korttidsboende där kommunen har ramavtal för enstaka platser. Verksamheten bedömdes vid den första granskningen ha agerat och vidtagit åtgärder för att undanröja orsakerna till klagomålen. Vid den andra granskningen hade verksamheten vidtagit ännu fler och kraftfullare åtgärder för att förbättra kvalitén i verksamheten.
- *Hemtjänst*: Två påkallade granskningar har inletts under hösten utifrån inkomna synpunkter om misstanke om fusk samt brister i utförande av insatser. Granskningarna är pågående och planeras att färdigställas under våren 2024.

Under hösten har initiativ tagits av arbets- och etableringsenheten i Nacka kommun att ta fram en kvalitetsuppföljningsmodul i Stratsys och äldregruppen har bjudits in att ta del av arbetet. Tanken med modulen är att samtliga anordnare och utförare själva lämnar in uppgifter avseende kvalitet i sina verksamheter. Det möjliggör för en mer övergripande kvalitetsgranskning årligen av samtliga anordnare och utförare inom äldreomsorgens ansvarsområde. Analys av rapporterna skulle kunna föranleda en påkallad granskning i de fall mer omfattande risker identifieras.

## **Kvalitetsdialoger och samverkan med anordnare och utförare**

Under året har totalt fem kvalitetsdialoger genomförts inom kundvalen som finns inom äldrenämndens ansvarsområde. Inom hemtjänsten har två dialoger genomförts och tema har bland annat varit bemötande. För anordnare av särskilt boende har tre kvalitetsdialoger genomförts och tema har varit statsbidrag, Jämföraren, patientsäkerhet, teamarbete och resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen”. Inga separata kvalitetsdialoger har hållits för dagverksamheterna då alla de bedriver sin verksamhet på särskilda boenden och deras frågor därmed kan lyftas på särskilda boendes kvalitetsdialoger.

Under hösten har en näringslivsfrukost genomförts, där anordnare inom den sociala sektorn bjöds in för att lyssna hur kommunen arbetar med upphandling och kundval. Ett arrangemang som var mycket uppskattat hos berörda företagare som redan har eller önskar ett framtida samarbete med Nacka.

Under 2022 och början av 2023 har det bedrivits språkstärkande utbildning till personal inom hemtjänsten och särskilt boende. I granskning av särskilda boenden under året har det framgått att flera boenden har språkbud som kan stötta medarbetare när språket sviktar. Det har även tillsatts gruppchefer som ska kunna stötta personalen vid språkliga svårigheter i till exempel dokumentation.

Nacka kommun har tillsammans med en hemtjänstanordnare och Nestor FoU-center ett pågående projekt om hälsofrämjande hemtjänst som beräknas vara klart och slutrapporteras våren 2024. Syftet med projektet är att utveckla arbetssätt som kan bidra till att främja hälsa för äldre personer. På lång sikt förväntas projektet leda till att seniorer ska uppleva en ökad hälsa i sin vardag, samt att öka kompetensen hos medarbetare och göra arbetsplatsen och hemtjänstyrket mer attraktivt.

Som ett led i att utveckla kompetens och samverkan har ett nätverk för sjuksköterskor på särskilt boende bildats med stöd av äldre enhetens MAS. Under 2023 har fem tillfällen genomförts med god uppslutning. Föreläsningar har varvats med erfarenhetsutbyte och teman har varit äldre och läkemedel, sårvård, hjärtsvikt och medicinsk teknik.

Samverkan kring kunder på särskilt boende fungerar bra. Det finns en anordnare för läkarinsatser som samverkar med samtliga särskilda boenden i Nacka, vilket underlättar samordningen. Det innebär att kontinuiteten för kunden och kunskap om kundens tillstånd är hög. I kvalitetsdialogen och lokala samverkansmöten diskuteras aktuella ämnen för att förbättra kvaliteten och samordningen för kund. Under 2023 har totalt fem lokala samverkansmöten genomförts, tre under våren med tema personer med kognitiv svikt och två under hösten med tema palliativ vård i ordinärt boende.

## **3.6 Granskningar och kartläggningar**

Äldre enheten har under året genomfört en kvalitets- och rättssäkerhetsgranskning. Granskningens fokus var delar av handlägningsprocessen, social dokumentation och kundkontakt. Gruppledarna på äldre enheten har granskat två slumpmässigt utvalda ärenden per biståndshandläggare, totalt 48 ärenden. Granskningen har skett utifrån på förhand fastställda frågeställningar.

Granskningen visar att i 94 procent av ärendena fanns en relevant bedömning av den enskildes behov. Mot bakgrund av resultatet från 2022 års rättssäkerhetsgranskning har dokumentation varit ett prioriterat fokusområde på äldreheten under 2023. Granskningen visar att äldreheten har förbättrat sitt arbete med att dokumentera löpande i kundens journal. Dock finns ändå delar som kan förbättras ytterligare. Exempelvis framgår det alltid i granskade ärenden av journal att beslut har kommunicerats med kund. Vidare är inte alltid syfte och/eller resultat av en kontakt med kund dokumenterat.

I granskningen framkommer att det i 30 procent av så har ansökan framförts av någon annan än kunden. Det saknas dock resonemang om anhörigbehörighet och eventuellt presumtvt samtycke. I 20 procent av utredningarna framkommer det inte hur kunden själv varit delaktig i sin utredning.

I samtliga granskade ärenden där beslut om avslag fattats har den enskilde informerats om överklagningsprocessen. Granskningen visar vidare att utredningstiden för inkomna ansökningar är kort.

Identifierade utvecklingsområden utifrån årets kvalitets- och rättssäkerhetsgranskning är dels individuppföljningar, dels vikten av att ha med kundens delaktighet i beslutsunderlag och journal.

### **3.7 Avvikelser interna och externa**

Översyn av samtliga avvikelseprocesser inom ledningssystemet som pågått sedan 2021 har fortgått även under 2023. Förbättringar och förtydliganden har gjorts och en ny process avseende avvikelserapportering till andra myndigheter har publicerats.

#### **Lex Sarah**

Under 2023 har det inom äldreheten gjorts elva rapporter enligt lex Sarah i jämförelse med två föregående år. Fem av rapporterna har utretts inom ramen för en lex Sarah-utredning och övriga separat vilket innebär att det under året genomförts sju lex Sarah utredningar jämfört med två år 2022. Utredningarna har föranlett tre anmälningar till IVO; en där det inträffade bedömts som ett allvarligt missförhållande och två som påtaglig risk för allvarligt missförhållande. IVO har beslutat att inte vidta några åtgärder utifrån anmälningarna då de bedömt att äldregruppen vidtagit och planerat för åtgärder för att avhjälpa missförhållandena samt identifierat bakomliggande orsaker.

Rapporterna har rört ansökningar som inte har utretts, beställningar som inte har blivit skickade, brister i tillgänglighet och bristfällig dokumentation i beställning till anordnare. De vanligast förekommande bakomliggande orsakerna har varit att gällande lagstiftning eller riktlinjer inte följts, att rutiner saknas, brist i information eller kommunikation internt samt personalbrist. Utredningarna har utmynnat i att äldreheten har utvecklat sin egenkontroll, reviderat rutiner för hur biståndshandläggare ska följa upp pågående ärenden, översyn av befintliga rutiner, utbildningsinsats om dokumentation samt genomfört en utrensning av felaktigheter i verksamhetssystemet som funnits kvar från tidigare.

## **Synpunkter, klagomål och interna avvikelser**

Ingen statistik avseende antalet synpunkter och klagomål rörande äldreheten har kunnat tas fram för 2023. Detta beror till största del på problem i framtagande av tillförlitlig statistik ur det ärendehanteringssystem som kommunen använder för att registrera och handlägga synpunkterna. I december infördes ett nytt ärendehanteringssystem där förhoppningen är att framtagande av statistik skall bli smidigare och mer tillförlitlig och möjliggöra analyser på verksamhetsnivå.

Under året har sju interna avvikelser rapporterats på äldreheten. De bakomliggande orsakerna har bedömts vara brist i information eller kommunikation internt, brister eller fel i teknik samt annat. Åtgärder har vidtagits utifrån de inträffade händelserna för att tillse att det inte inträffar igen.

## **Synpunkter och klagomål på anordnare**

Under 2023 har det inkommit 35 synpunkter och klagomål till äldreheten som rör anordnare och utförare. Nivån är lik den föregående år då det inkom 33 stycken och därmed fortsatt mycket lägre än 2021 då det inkom 72 stycken.

Av de inkomna synpunkterna rör 22 stycken anordnare av hemtjänst och 13 stycken särskilt boende, profilboenden samt korttidsboenden. Klagomålen har rapporterats av kunder, anhöriga eller andra utomstående personer. Inom hemtjänst har uppgifterna rört misstanke om fusk i verksamheter, uteblivna insatser, tillgänglighet, fortkörning med hemtjänstens bilar och kundbemötande. Inom särskilt boende, profilboenden och korttidsboenden har synpunkterna handlat om omvårdnad, hygien och bemötande.

## **Lex Maria externt**

Under 2023 har sex utredningar enligt lex Maria rapporterats som handlat om brister i läkemedelshantering, fördröjd vård och behandling samt två frakturer till följd av fall och en sårskada.

## **3.8 Annan tillsyn**

En intern revision har under hösten 2023 genomförts i syfte att bedöma om socialnämnden, utbildningsnämnden och äldreheten säkerställt en ändamålsenlig auktorisationsprocess och intern kontroll som säkerställer att kunder får de tjänster de beviljats och att tjänsterna håller en tillräcklig kvalitet. Revisorerna har även undersökt vilka riskbedömningar som görs i fråga om välfärdsbrott samt om förebyggande och upptäckande kontroller är ändamålsenliga. Rapport väntas komma 2024.

## **3.9 Personal och kompetensförsörjning**

### **Personal**

I mars 2023 genomfördes en organisationsjustering på äldreheten som innebar att hemplanering från sjukhusen lades ut på alla biståndshandläggare, att antalet biståndshandläggartjänsterna utökades samt att en gruppleddare per team tillsattes. Bakgrund till justeringen var dels hög arbetsbelastning, dels ett behov av nära ledarskap i vardagen för

biståndshandläggarna. Genom att alla biståndshandläggare nu arbetar med alla delar i handlägningsprocessen blir arbetet mer effektivt och handläggarkontinuiteten ökar för kunderna. En utvärdering gjordes i september av organisationsjusteringen. Den visade att arbetsbelastningen blivit jämnare och att arbetsmiljön förbättrats för både medarbetare och chefer. Personalomsättningen i biståndshandläggarteamen har under året sjunkit med sju procentenheter till elva procent.

Det har varit en hög personalomsättning inom Kvalitet vård och omsorg (KVO) under 2023. Fem av de totalt sju kvalitetsutvecklarna i gruppen har tillträtt sina tjänster under året. Därtill var arbetsgruppen utan gruppchef i cirka fyra månader under rekrytering av densamma. Detta har bidragit till att kvalitetsarbetet inte har kunnat utföras fullt ut enligt plan.

### **Kompetensutveckling**

Vad gäller kompetensutveckling hade äldre enhetens handläggare i maj 2023 en heldagsworkshop kring handläggning och dokumentation. Vid workshopen gjordes genomgång om vad styrande lagar och förordningar kräver avseende handläggning och dokumentation samt vad dokumentationen ska innehålla. Biståndshandläggarna har även haft en halvdag med tema omfattande hemtjänst och likvärdiga bedömningar.

Äldrenämnden har beslutat att Individens behov i centrum (IBIC) ska användas i ärendehandläggningen på äldre enheten. Äldre enheten hade redan i samband med pandemin ett införandeprojekt av IBIC. Biståndshandläggare upplevde då att processen var krånglig, tidskrävande och väsentligt annorlunda i jämförelse med den befintliga utredningsmetodik. Äldre enhetens ledning beslutade därför i år att göra ett omtag med förenklade arbetssätt och att genomföra ett nytt införandeprojekt inom IBIC under 2023. Under året har alla biståndshandläggare och anordnare utbildats i IBIC och implementering av arbetssättet har påbörjats. IBIC ökar kundernas delaktighet och metoden säkerställer att den enskilde får rätt hjälp och stöd utifrån sina individuella behov. Med metoden kommer kundens delaktighet i utredningsprocessen att öka.

Äldre enheten har under året fortsatt utveckla arbetet med att stävja välfärdsbrottslighet, det gäller främst kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Rutiner och arbetssätt har fortsatt bearbetats och utvecklats. Samverkan och dialog med andra kommuner sker kontinuerligt. Äldre enheten har även upprättat samverkan med andra myndigheter. Under våren 2023 deltog kvalitetsutvecklare och ledning på en halvdagsutbildning om välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan som organiserades av kommunen. Även biståndshandläggarna har genomgått utbildning för att få verktyg att kunna upptäcka och stävja misstänkt välfärdsbrottslighet.

## **4 Slutsatser och förslag på förbättringar**

Den sammantagna slutsatsen är att majoriteten av de aktiviteter och egenkontroller som fanns upptagna i kvalitetsplanen för 2023 har genomförts eller påbörjats under året. Det genomförda kvalitetsarbetet har resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsarbeten inom en rad områden. Det kvarstår dock arbete som behöver fortgå även under 2024.

Nedan redovisas arbetet utifrån 2023 års kvalitetsplan samt nya identifierade risker och förslag på förbättringar område för område.

## **Helhetssyn och samordning**

### *Arbete utifrån kvalitetsplan 2023*

Bristande uppföljning på individ- och gruppnivå - risk att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet. Åtgärd:

- Stärka kundfokuserat arbetssätt och säkra att individuppföljning görs utifrån biståndsbeslut.

Åtgärder har genomförts enligt kvalitetsplan under året. Bedömning görs att risken fortsatt är hög för kund varför det är av vikt att arbetet fortsätter under kommande år och att framtagna rutiner följs.

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

En viktig del i samverkan mellan kommunerna och regionen i länet är omställningen till god och nära vård (och omsorg). I Nacka finns 16 anordnare av hemtjänst och inom regionens ansvar finns i Nacka elva utförare av primärvård och hemsjukvård samt tre utförare av primärvårdsrehab. Regionen arbetar nu med en översyn av sina vårdval, vilket kommer att presenteras under 2024. Detta skulle på längre sikt kunna innebära både möjliga förbättringar och försämringar för Nackaborna. På kort sikt kan det dock innebära ökade risker för enskilda i samband med att Regionen genomför förändringen. Detta då pågående vårdkontakter och etablerad samverkan kan upphöra.

## **Effektivitet**

### *Arbete utifrån kvalitetsplan 2023*

Bristande uppföljning av anordnare inom hemtjänsten - risk att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare. Åtgärd:

- Motverka välfärdsfusk genom granskning av hemtjänstanordnare enligt årsplan med hjälp av metoder för att granska välfärdsfusk.
- Dialogmöten med anordnare samt möte med handläggare om metoder att motverka välfärdsfusk.
- Utöka samverkan med myndigheter och andra enheter i Nacka kommun.

Åtgärder har till största del genomförts enligt kvalitetsplanen. Under året har två anordnare avauktorerats på grund av omfattande brister. Äldreheten har under året arbetat för att ta fram metoder att granska välfärdsfusk inom hemtjänsten och det pågår arbete för att ta fram en process samt rutiner. Det bedöms finnas en överhängande risk för att det förekommer oegentligheter hos fler anordnare som i slutändan riskerar att drabba kund. Det finns därför ett fortsatt behov av att vidareutveckla metoderna för att upptäcka välfärdsbrott samt säkerställa en god uppföljning av anordnare och utförare av tjänster inom äldrenämndens verksamhetsområde.

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

För kunderna kan granskningarna innebära en oro; till exempel när anordnare avauktoreras så kan de behöva byta anordnare. De kan även få bristande förtroende för kommunen för att olämpliga anordnare auktoriserats och verkat i kommunen. Avauktoriseringar kan även

innebära att välfungerande anordnare får ”växtvärk” då de på kort tid kan behöva ta emot många nya kunder och det kanske i en snabbare takt än de planerat för. Det kan även innebära att fler anordnare inför kapacitetstak – vilket bland annat kunde ses under 2023.

## **Trygghet och säkerhet**

### *Arbete utifrån kvalitetsplan 2023*

Brister i social dokumentation och rättssäkerhet – risk för att kunderna inte får sina insatser utförda och att handläggningen inte är rättssäker. Åtgärd:

- Utveckla arbetet med journalföring så att ärendet kan följas genom att införa IBIC i alla utredningar genom att implementera med uppdaterade IBIC-mallar.
- Utbildning i journalföring för biståndshandläggare.

Åtgärder är vidtagna enligt kvalitetsplanen. Resultaten i kvalitets- och rättssäkerhetsgranskningen visar på förbättringar i dokumentationen, men även vissa kvarstående utvecklingsområden. Därför är det viktigt att återkommande följa upp kvaliteten i dokumentation och även följa upp implementeringen av IBIC.

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

Vid granskning av resultatet i den årliga uppföljningsenkäten framkommer att majoriteten av anordnarna och utförarna inte har gjort några rapporter enligt lex Sarah. Vad de bakomliggande orsakerna till detta är går inte att säga men det föreligger en risk för att det hos anordnare och utförare finns brister i det systematiska kvalitetsarbetet. Det bör därför vara ett tema under 2024 års kvalitetsarbete med anordnare och utförare.

Det har under flera varit svårt att få fram underlag för att göra sammanställningar och dra slutsatser utifrån inkomna synpunkter och klagomål från kunder. Det grundar sig i avsaknad av ett ändamålsenligt systemstöd inom kommunen. Detta innebär en risk för kund då samband och bakomliggande orsaker inte identifieras.

Under året har antalet rapporter och utredningar enligt lex Sarah ökat markant inom äldreheten. Sammantaget bedöms detta vara en positiv förändring då det innebär att verksamheten ser och uppmärksammar brister samt vidtar åtgärder och arbetar med dem. En risk som uppmärksammas och kvarstår är bristande informationsstruktur kring arbetssätt och rutiner, vilket för kund kan få konsekvenser. Arbete behöver därför fortsätta under 2024 i enlighet med åtgärdsplaner från lex Sarah-utredningarna.

Äldreheten har under det gångna året identifierat flera områden där handlägningsprocesserna skulle kunna effektiviseras och därmed nyttja befintliga resurser på ett bättre sätt. Bland annat rör det handlägningsprocessen för ansökningar om särskilt boende, rekvisering, handläggning och återrapportering av statsbidrag samt kvalitetsuppföljning av anordnare och utförare. Äldreheten har lämnat en ansökan om medel från kommunens framtidsfond för att förenkla administrationsprocessen för erbjudande om plats på särskilt boende genom digitalisering under 2024.

## **Kunskapsbaserad verksamhet**

### *Arbete utifrån kvalitetsplan 2023*

Bristande kompetens och kunskap i svenska språket inom äldreomsorgen - risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda. Åtgärd:

- Bidra till ökad kompetens genom kompetenshöjning för omsorgspersonal finansierat genom statsbidrag.
- Fortsatt språkförstärkande utbildning för anordnares omsorgspersonal.

Åtgärder är delvis genomförda enligt kvalitetsplanen. Vid kvalitetsgranskningar av särskilt boende har det framkommit att satsningarna på språk har fortsatt i verksamheterna, men det är oklart vilket resultat satsningarna fått.

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

Vid äldre enhetens individuppföljningar har frågor ställts till varje kund som har hemtjänst alternativt bor på särskilt boende om de upplever sig förstådda av personalen och om de förstår personalen. Resultatet har hittills endast kunnat följas på individnivå men behöver även kunna följas på gruppnivå. Äldre enheten har därför börjat undersöka hur det ska kunna göras. Det bedöms föreligga en fortsatt risk att kunder inte blir förstådda och/eller förstår personalen inom hemtjänst och särskilt boende.

## **Tillgänglighet**

### *Arbete utifrån kvalitetsplan 2023*

Bristar i tillgänglighet på telefon – risk för att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses. Åtgärd:

- Tillgänglig och samtidigt effektiv organisation genom att införa nya arbetssätt och tydliga kommunikationsvägar för att kunderna ska få rätt hjälp när de behöver.

Åtgärder har vidtagits i enlighet med åtgärdsplanen.

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

Nacka bibehöll samma plats i hemtjänstindex 2023 som 2022. Resultatet hade kunnat bli ännu bättre om det på kommunens webbplats funnits mer information som av hemtjänstindex bedöms som viktig för kunderna. Till exempel en beskrivning av hur man gör för att söka förändring av befintligt biståndsbeslut, hur lång tid det tar från ansökan till beslut, information om vad en genomförandeplan är och vad den ska innehålla samt en räknesnurra för egenavgifter. Detta innebär en risk för bristande tillgänglighet för kund utifrån bristfällig och otillgänglig information.

Då ingen uppföljande kundenkät gjordes på äldre enheten under 2023 behöver kunderna under 2024 bli tillfrågade hur de efter vidtagna åtgärder upplever tillgängligheten.

Antalet dagar från ansökan om särskilt boende till första erbjudande om plats har ökat kraftigt under 2023. Av öppna jämförelser framgår att väntetiden ökat med 51 dagar från 2022 till 2023. Detta innebär en risk för kund vad avser att få ta del av beviljad insats inom rimlig tid från ansökan. Det finns flera förklaringsorsaker till ökningen av väntetiden. En av orsakerna



är en tillfällig obalans i platstillgången till följd av renoveringar och vissa förseningar i öppnandet av nya särskilda boenden. Den andra orsaken är en hög efterfrågan på platser på särskilt boende i Nacka från andra kommuner. En översyn av Nackas ersättningsmodell för särskilt boende planeras att genomföras 2024. Översynen skulle kunna leda till en revidering av modellen och göra Nacka mer konkurrenskraftigt i efterfrågan på tillgängliga platser. Utöver översynen är det planerat för ytterligare två särskilda boenden att öppna i Nacka inom de kommande två åren, vilket kommer innebära ett tillskott på platser vilket också kan minska kötiden.

## **Självbestämmande och integritet**

### *Nya identifierade risker och förslag på förbättringar*

I rättssäkerhetsgranskningen framkom vissa brister kring anhörigbehörigheter samt kundens delaktighet i utredning. Detta bedöms innebära en risk för att kunders självbestämmande genom att de inte görs delaktiga i frågor som rör dem själva och därmed riskerar att inte få göra egna val.