

2020-02-03

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr SOCN 2020/29

Socialnämnden

Kvalitetsberättelse omsorgsenheten 2019

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner omsorgsenhetens kvalitetsberättelse för 2019.

Sammanfattning av ärendet

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits under 2019. Året för omsorgsenheten har till övervägande delen präglats av förbättrad kvalitet inom ett flertal områden genom olika utvecklingsarbeten. Kvalitetsbrister uppmärksammades under våren i flödet av ärenden, vilket ledde till en utredning enligt Lex Sarah. Vidtagna åtgärder fick god effekt. Vad gäller rättssäkerhet och effektivitet finns kvalitetsbrister kopplade till ärendefördelning mellan enhetens två grupper, vilket åtgärder pågår kring.

I övrigt har omsorgsenheten genomfört förbättringsarbete inom en rad områden, bland annat genom intensifierad samverkan, systematisk uppföljning, implementering av utredningsmetoden Individ i centrum (IBIC), nya metoder inom utvecklingsarbete och en mer tillitsbaserad granskningsmetodik i uppföljningen av anordnare och utförare.

Ärendet

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

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits på omsorgsenheten under 2019 utifrån den av socialnämnden antagna kvalitetsplanen samt de resultat som uppnåtts.

Året har till övervägande delen präglats av förbättrad kvalitet inom ett flertal områden genom olika utvecklingsarbeten. Omsorgsenhetens anordnare och utförare uppfyller de grundläggande kvalitetskraven. En sanktion utfärdades under hösten inom LSS-området, och de bristerna är nu åtgärdade.

Interna kvalitetsbrister uppmärksammades under våren i flödet av ärenden mellan mottagsgruppen och utredning uppföljning vuxen-gruppen, vilket ledde till en utredning enligt Lex Sarah. Vid tillsyn av Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) i slutet av året konstaterades att de vidtagna åtgärderna hade lett till att riskerna för kund inte längre kvarstod. Vad gäller rättssäkerhet och effektivitet finns kvarstående kvalitetsbrister



kopplade till ärendefördelning mellan enhetens två grupper. Det gäller framför allt ärenden där kunderna har både social problematik och tillhör LSS personkrets. Arbeta med åtgärder pågår.

Personalsituationen på enheten har varit relativt stabil under året, vilket är en viktig förutsättning för att kunna bedriva utvecklingsarbete. Arbetet under 2019 har resulterat i att enheten fortsatt att genomföra förbättringar och utvecklingsarbeten inom en rad områden:

- Vi har tagit fram nya digitala frågeformulär som handläggarna gör i samband med utredningar och kundmöten. Det har givit oss ökad kunskap om våra målgrupper och deras behov. De utgör också en form av löpande egenkontroller.
- Rättssäkerhetsgranskningarna visar goda resultat.
- Under 2019 har arbete med att implementera Individens behov i centrum, IBIC, påbörjats.
- Förbättringsarbete har bedrivits utifrån internt Lex Sarah-arbete.
- Kompetensutveckling har genomförts inom en rad områden, bland annat inom barnperspektivet, suicidprevention och i att leda utvecklingsarbete.
- En intensifiering av samverkan har gjorts, dels med regionen men även internt inom kommunen. Detta ska leda till bättre samordning för den enskilde. Ett mått på samverkan är att antalet upprättade samordnade individuella planer (SIP) har ökat.
- Översyner av kundvalen strukturerad öppenvård, boendestöd och ledsagar- och avlösarservice har gjorts. Detta syftar till att öka kvaliteten i insatserna för våra kunder.
- Tillitsdelegationens utredning visar att tillitsbaserad styrning skapar bättre kvalitet för kunderna. Vi har utifrån detta sett över och utvecklat vår uppföljnings- och granskningsmetodik av utförarna/anordnarna.
- Det förebyggande ANDT-arbetet har utvecklats genom en rad nya grepp kopplat till informationsspridning, samverkan och kommunikation.

Ekonomiska konsekvenser

Kvalitetsberättelsen medför ingen direkt ekonomisk konsekvens.

Konsekvenser för barn

Kvalitetsberättelsen medför ingen direkt konsekvens för barn.



NACKA
KOMMUN

Handlingar i ärendet

Kvalitetsberättelse omsorgsenheten 2019

Helena Lindenius
Enhetschef
Omsorgsenheten

Ellinor Egefors
Gruppchef Kvalitet och stöd
Omsorgsenheten