



Kvalitetsberättelse
Äldreenheten
2018

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Kvalitetsberättelsen	4
2.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	4
3	Syfte med kvalitetsarbetet	5
4	Fokusområde under året	6
4.1	Verksamhet och målgrupper.....	6
4.2	Kvalitetsplan.....	6
4.3	Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete.....	7
5	Underlag för analys	8
5.1	Förändrade förutsättningar under året	8
5.2	Målgruppsbeskrivning.....	9
5.3	Kundenkäter	10
5.4	Systematisk uppföljning av insatser.....	10
5.5	Öppna jämförelser.....	10
5.6	Utförare och anordnare - insatsutbud.....	11
5.7	Uppföljning och granskning av utförare.....	12
5.8	Rättsäkerhetsgranskning	14
5.9	Avvikelse	14
5.10	Annan tillsyn.....	15
5.11	Personal och kompetensförsörjning.....	15
6	Uppföljning av kvalitet inom Äldreheten	16
6.1	Äldre med förebyggande och hälsofrämjande insatser	16
6.2	Äldre med insatser i hemmet	16
6.3	Äldre med insatser i särskilt boende	17
7	Slutsatser och utvecklingsområden för enheten	18
8	Uppföljning kvalitetsplan	20

I Sammanfattning

Socialtjänstlagen (kap 3 §3) kräver att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska dessutom systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Denna kvalitetsberättelse redogör för underlag från 2018 som beskriver äldreheten och olika aspekter av kvalitet inom denna. I berättelsen analyseras underlaget och slutsatser redovisas.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits under 2018 utifrån den antagna kvalitetsplanen samt de resultat som uppnåtts. Samtliga egenkontroller enligt plan har genomförts, några kvarstår med mindre avvikelser vilka kommer att åtgärdas under 2019.

Sammanfattningsvis har arbetet under 2018 resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsarbeten inom en rad områden.

Dock visar Socialstyrelsens brukarundersökning att kundnöjdheten i såväl ordinärt som särskilt boende visar sämre resultat än föregående år. Ett prioriterat område för 2019 måste därför bli att öka kundnöjdheten men att den även blir mer jämn mellan anordnarna.

För att nämna några områden där utvecklingsarbete lett till förbättringar;

- Införandet av ett digitalt kvalitetsledningssystem, Stratsys, har medfört att enheten har kvalitetssäkrat sina processer.
- Digitalisering för tillgänglighet och flexibilitet genom införande av Mina sidor inom ramen för verksamhetssystemet Combine.
- Utökning av nya insatser inom området förenklad handläggning och nya insatser för trygg och säker hemgång från slutenvården.
- Införande av den välfärdstekniska lösningen mobilt trygghetslarm för ökat trygghet och livskvalitet. Arbeta är påbörjat för införande av digital tillsyn och digitalt påminnesystem.
- Intensifiering av samverkan med andra aktörer såsom Stockholms läns landsting men även med andra enheter inom kommunen för en trygg och säker vård och omsorg för den enskilde.
- Rättssäkerhetsgranskningar med goda resultat. De visar på korta handläggningstider och beslut anpassade efter behov. Under 2019 fortsätter införande av utredningsmetoden IBIC, individens behov i centrum, vilket ytterligare kommer att stärka rättssäkerheten.
- Extern granskning av uppföljningen av särskilda boenden visar på god kvalitet. Uppföljningsarbetet är omfattande, djupgående och ger en ändamålsenlig kontroll vilket i innebär förbättrad kvalitet för kunden.

2 Kvalitetsberättelsen

2.1 Vad är kvalitet i verksamheten?

I författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 framgår att kvalitet inom socialtjänsten kan ses utifrån tre perspektiv. Lagen, verksamhetens och kundens.

God kvalitet har en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av kundens erfarenheter, de professionellas expertis, verksamhetens förutsättningar och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

Enligt föreskriften SOSFS 2011:9 definieras kvalitet på följande sätt:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänst.

God kvalitet inom sociala omsorgsprocessen styrs även utifrån Nacka kommuns vision, värdering och övergripande mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen "öppenhet och mångfald" samt den grundläggande värderingen "Förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar".

Tjänsterna som utförs ska utgå ifrån Socialstyrelsen kvalitetskriterier: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

3 Syfte med kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska ge även ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare.

Syftet med kvalitetsarbetet är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förändrings- och utvecklingsarbete.

4 Fokusområde under året

4.1 Verksamhet och målgrupper

Äldreheten ansvarar för myndighetsutövning, finansiering och utveckling av äldreomsorgen. Äldreheten utreder och fattar beslut om insatser för personer över 65 år (exklusive ekonomiskt bistånd), till exempel hemtjänst, trygghetslarm, dagverksamhet och särskilda boenden för äldre. Inom enheten handläggs även bostadsanpassningsbidrag och färdtjänst samt vilken avgift den enskilde ska betala.

I enhetens uppdrag innefattas även 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. Enhetens uppdrag är även hälsofrämjande insatser för personer över 65 år.

Under 2017 gjordes en målgruppsinventering som har uppdaterats med antalet kunder i respektive målgrupp under 2018. Uppdelningen i målgrupper har varit utgångspunkten för riktningen i kvalitetsarbetet.

Målgrupp	Avgränsning	Antal december 2018
Målgrupp A. Kunder i särskilt boende	Kunder med verkställt beslut om särskilt boende.	684 kunder
Målgrupp B. Kunder i ordinärt boende med stort stödbehov	Kunder med verkställt beslut om: 25 timmar eller mer hemtjänst, ledsagning och/eller avlösning per månad, beslut om korttidsboende eller växelboende samt kunder med stöd enligt LSS.	543 kunder
Målgrupp C. Kunder i ordinärt boende med litet stödbehov	Kunder med verkställt beslut om: trygghetslarm, matlåda, färdtjänst, bostadsanpassning, hemtjänst, ledsagning och/eller avlösning 0-24 timmar per månad.	1 184 kunder
Målgrupp D. Seniorer 65 år eller äldre utan stödbehov	Seniorer som inte har något stöd från äldreheten.	14 827 seniorer

4.2 Kvalitetsplan

Som ett led i kvalitetsplanen har systematiska riskanalyser genomförts med utgångspunkt från verksamhetens huvudprocesser. Riskanalyserna ska bidra till ett framåtblickande och förebyggande arbete med syfte att identifiera risker för avvikelser och negativa händelser. I riskanalysen uppskattas sannolikheten för att en händelse ska inträffa liksom allvarlighetsgraden om händelsen inträffar.

I kvalitetsplanen fastställs egenkontroller som avser en regelbunden, systematisk uppföljning av den egna verksamheten och en kontroll att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Syftet är att identifiera direkta kvalitetsbrister, få kunskap om olika verksamheter och synliggöra förbättrings- och utvecklingsområden. Enheterna har fastställt egenkontroller och eventuella förbättringsåtgärder för 2018.

Kvalitetsplanen har sedan varit utgångspunkt i arbetet under året. Alla egenkontroller i kvalitetsplanen har genomförts, några med mindre avvikelser. Av de risker som identifierades har planerade åtgärder vidtagits men några risker kvarstår som inte är fullt åtgärdade där arbete fortsätter under 2019. I avsnitt 8 redovisas de risker som kvarstår. Det viktigaste kvalitetsarbetet som har genomförts under året har varit att säkra nämndprocessen, rättssäkra handläggningen enligt SoL samt säkra upphandlingar enligt LOU/ LOV samt direktupphandlingar. Processen gällande färdtjänst har också säkrats med kortare handläggningstider och större tillgänglighet. En e-tjänst för

ansökan om bostadsanpassningsbidrag har införts.

4.3 Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete

Under början av 2018 infördes ett digitalt ledningssystem, Stratsys, för kvalitet inom sociala omsorgsprocessen. Kvalitetsledningssystemet är ledningens verktyg för att leda, planera, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. 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. Kvalitetsledningssystemet ger ett underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare. Kvalitetsarbetet har genom ett digitalt ledningssystem fått en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapat förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Tillgängligheten och flexibiliteten för medborgarna har ökat genom digitalisering, införandet av välfärdsteknik och förändrade arbetssätt inom myndighetsutövningen. Nackas seniorer kan nu ansöka om bostadsanpassningsbidrag och lämna in inkomstuppgift för avgiftsberäkning via Mina sidor. Avgiftshandläggarna har under året börja arbeta i ett nytt system för mottagande av samtal, Artwise, vilket innebär en större tillgänglighet för medborgaren och ett effektivare arbetssätt för handläggarna.

Det är viktigt att seniorerna i Nacka själva får avgöra vilket behov av hjälp de har i hemmet. Under året har den förenklade handläggningen utökats. Sedan tidigare omfattades insatserna städning, tvätt, inköp, matdistribution, trygghetslarm och efter utökningen omfattas nu även stöd vid dusch, följa med vid inköp, promenader samt trygghetsringning. Förenklad handläggning av ansökan om hemtjänst innebär att beslutet kommer snabbare och utan föregående bedömning av behovet.

Den flexibla insatsen förstärkt hemgång infördes 2018 för att möta behovet av snabb och trygg hemgångsplanering från sjukhus. Förstärkt hemgång innebär att insatsen är behovsprövad och omfattar ett visst antal timmar där hemtjänstinsatserna är specificerade. Det ges möjlighet för kund och anordnare att inom ramen för beviljade timmar på ett flexibelt sätt planera för vad som ska göras, när och hur. Kund har möjlighet att byta ut en insats mot en annan.

Välfärdsteknik i form av mobila trygghetslarm med GPS funktion har införts. Det mobila larmet ökar möjligheten att behålla eller öka trygghet, aktivitet, och självständighet.

Nacka kommun har erhållit stimulansbidrag för ökad bemanning inom äldreomsorgen samt för utveckling av välfärdsteknik i särskilda boendeformer och ordinärt boende. Stimulansbidragen har fördelats till anordnare av äldreomsorg för att stimulera kvalitetsförbättringar.

Under året har en utredning av den demografiska utvecklingen samt strategi för hälsosamt åldrande genomförts. Dessa innefattade ett stort analysarbete av målgruppen som ligger till grund för fortsatt kvalitetsarbete och utveckling av äldreomsorgen.

Enheten har under året deltagit i SKL:s utvecklingsprogram *Innovationsguiden* där idégenerering kring seniorers kommunikation med äldreheten skett med hjälp av tjänstedesign. Målgruppen var personer boende i ordinärt boende som kontaktat äldreheten genom ansökan om bostadsanpassningsbidrag, färdtjänst eller hjälp i hemmet. I intervjuerna framkom att många äldre inte har kunskap om vem som kan kontaktas när behov av hjälp uppstår. Projektet har därför inriktats mot informationsspridning på ett enkelt och överskådligt sätt. Många seniorer har intervjuats i projektet och fortsatt kontakt planeras. Enheten jobbar vidare med att implementera och realisera materialet under 2019.

5 Underlag för analys

I Socialstyrelsens öppna jämförelser och brukarundersökning "Så tycker äldre om äldreomsorgen 2018", analyseras årets resultat och jämförs med tidigare års resultat, dessa jämförs även med riket. Brukarundersökningen analyseras både på kommunnivå och verksamhetsnivå. Planerare och utvecklare på kvalitet- och stödgruppen på äldreheten analyserar och sammanställer resultatet.

Varje år skickar äldreheten ut en årlig enkät till anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning samt särskilt boende. I enkäten svarar anordnaren på ett antal frågor som sedan kan jämföras med tidigare års svar. Analysen av denna görs av planerare och utvecklare på kvalitet- och stödgruppen på äldreheten.

Under året genomförs kvalitetsgranskningar och uppföljningar. Resultaten sammanställs i rapporter vilket möjliggör analys för att se likheter/skillnader mellan verksamheter men även över tid. Inkomna lex Sarah-rapporter från anordnare, avvikelser, synpunkter och klagomål analyseras under året och återkopplas till verksamheterna och äldreheten.

Ytterligare har flertalet analyser genomförts i samband med utredningar under året. Bland annat i uppdraget från kommunfullmäktige att utreda den demografiska utvecklingens effekter.

I Novus undersökning "Seniorers intresse för arrangerade aktiviteter i Nacka kommun" tillfrågades 501 seniorer i Nacka om deras fritidsaktiviteter. Resultatet analyserades av planerare och utvecklare, enhetens ledning, kommunikatör samt Novus. Resultat av analysen kommer att ligga till grund för arbete 2019.

Enligt årlig rutin genomfördes en rättssäkerhetsgranskning av biståndshandläggarnas utredningar. Totalt 53 akter granskades med genomgående goda resultat. Biståndshandläggarna tilldelades slumpvis utvalda akter utifrån en given mall.

5.1 Förändrade förutsättningar under året

Den 1 januari 2018 infördes lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Lagen ersätter den gamla betalningsansvarslagen och syftar till att säkerställa en trygg, säker och smidig övergång från slutenvård till öppen vård och omsorg. Intentionen är att personer som vårdas i slutna hälso- och sjukvård inte ska behöva stanna på sjukhus längre än nödvändigt. Kommunen har under året intensifierat samverkan med landstingsaktörerna i Nacka.

I juli 2018 trädde en lagändring i kraft som innebär att kommunerna ges möjlighet att besluta om hemtjänstinsatser utan föregående behovsprövning. Detta innebär att Nacka kommun kunde utöka insatserna inom ramen för den förenklade biståndsbedömningen.

Ny lag om bostadsanpassningsbidrag trädde i kraft 1 juli 2018. Lagändringen innebär bland annat att fastighetsägarens skriftliga medgivande alltid krävs. Bidrag måste beviljas även om byggherren inte följt bygglagstiftningens krav gällande fysisk tillgänglighet vid nybyggnation eller ombyggnation. Bidrag beviljas inte heller till sökande som bor i bostäder beviljade med stöd av SoL eller LSS. Ett intensifierat samarbete med bygglovenheten påbörjades under våren med anledning av lagändringen.

Lagändringen som minskade anhörigas möjlighet att anmäla brister inom hälso- och sjukvård till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, trädde i kraft från och med 1 januari 2018. I samband med lagändringen förväntades ärenden till patientnämnden öka. Trots detta har ärenden till patientnämnden minskat från sex ärenden år 2017 till fyra ärenden under 2018.

5.2 Målgruppsbeskrivning

Ärendemängden under 2018 var 1 884 hemtjänstkunder som genererade 4 134 utredningar under året. 1 161 av dem hanterades inom ramen för förenklad handläggning. Under 2018 beviljades 292 personer särskilt boende.

Utredningstiderna för biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen är fortsatt korta och hålls inom äldre enhetens mål om tre veckors handläggningstid. Vid rättssäkerhetsgranskningen framkom att det i 92,5 procent av ärendena tar mellan 1–5 dagar från att ärendet inkommer till äldre enheten tills utredning inleds.

Antalet ansökningar om särskilt boende i Nacka från medborgare från andra kommuner fortsätter att öka. 2018 inkom 84 ansökningar jämfört med 2017 då antalet var 74 stycken. Alla ansökningar leder inte till bifall men ska ändå hanteras och utredas på myndigheten. Antalet ansökningar har successivt ökat sedan länsöverenskommelsen mellan kommunerna i Stockholms län togs bort. Anledning till att så många söker sig till Nacka är dels att Nacka är centralt beläget, dels har flera sina närstående boende i Nacka samt att det ibland hänvisas till den goda kvaliteten på särskilda boenden i Nacka. Hur många som kommer ansöka om särskilt boende i Nacka är svårt att beräkna och det försvårar vid prognoser för platsbehov.

Under 2018 ställdes krav på budget i balans avseende korttidsplatser. Det minskade antalet korttidsplatser har inneburit att det i större omfattning sker direktplacering till särskilt boende än tidigare. För våra medborgare innebär det ett snabbare flöde från att beslut tas tills en plats kan erbjudas och denne behöver inte mellanlanda på ett korttidsboende.

Vi har uppmärksammat ett ökat antal äldre personer som är bostadslösa och inte har möjlighet att ordna bostad på den vanliga bostadsmarknaden, under 2018 handlade det om ett tiotal personer. I dessa ärenden har det inneburit nämndöverskridande samverkansinsatser enheter emellan i de fall den enskilde har samtyckt. Äldre enheten har kunnat sätta in hjälpinsatser i form av hemtjänst i de tillfälliga bostadslösningar som etableringsenheten har kunnat ordna. De personer det handlar om har ofta en kombination av psykisk nedsatt förmåga och ibland även missbruksrelaterad bakgrund. Generellt sett är målgruppen äldre med psykisk nedsatt förmåga, missbruk, låg inkomst och personer med utåtagerande beteende de personer som kräver mest samverkan och tidsåtgång.

Under 2018 har det funnits ett överskott av platser på särskilt boende. Det har inneburit kort tid från beslut tills att en plats har erbjudits. I snitt har det tagit 11 dagar innan en person har erbjudits en plats (jämfört med 2017 19 antal dagar). 60 procent har erbjudits sitt förstahandsval, 23 procent erbjuds ett annat av sina val och 17 procent erbjuds ett icke vals alternativ.

77 personer (48 män och 29 kvinnor) har under året blivit beviljade insatsen anhörigavlastning.

Antal som har pågående insatser av växelboende t o m 31 december 2018 är 24 stycken (varav 20 män och 4 kvinnor). Anhörigstödsinsatser beviljas de personer som har stort behov av omvårdnad. Det innebär att själva avlastningen omfattar makan/ maken. Det förklarar varför män ser ut att ha mer avlastning då det egentligen är kvinnorna som har fått avlastning.

Antalet ansökningar om bostadsanpassningsbidrag har fortsatt att sjunka, under 2018 inkom sammanlagt 310 ansökningar varav 240 avsåg personer över 65 år.

Under året har 1 062 ansökningar om färdtjänst handlagts. Det är endast en marginell förändring i antal inkomna ansökningar jämfört med 2017 då antalet var 1 075. Utredningstiden för färdtjänst har under hösten 2018 minskat från 6 veckors handläggningstid till 2 veckor. Färdtjänsthandläggarna utreder ansökningar nämndöverskridande.

Uppdraget inom äldre enheten omfattar även hälsofrämjande insatser för de personer över 65 år som inte omfattas av beslut om insatser från enheten. Inom ramen för projektet Seniorliv i balans

har det genomförts insatser som leder till fler aktiviteter och sociala kontakter för personer som är äldre än 65 år. Syftet är att stötta och stödja föreningslivet och civilsamhället att med deras hjälp minska ensamhet och öka de sociala aktiviteterna. Det innebär att äldreheten vill bistå föreningslivet med information om vilken typ av aktiviteter som kommunens äldre önskar sig, hur de vill få information om aktiviteterna samt identifiera vad som hindrar äldre i kommunen från att engagera sig i föreningslivets aktiviteter.

En statistisk undersökning genomfördes i form av 501 telefonintervjuer med personer över 65 år i Nacka under perioden v 35 till v 39. Inför den undersökningen har en förstudie genomförts där ett urval olika föreningar i Nacka, som ordnar aktiviteter för äldre, har intervjuats.

Under 2019 kommer resultatet att återföras till föreningar i Nacka.

5.3 Kundenkäter

I Socialstyrelsens brukarundersökning gällande hemtjänst svarar kunderna på om de upplever att biståndsbeslutet är anpassat efter sitt behov. 74 procent anser det, vilket är några procentenheter högre än jämfört med hela riket samt Stockholms län. Resultatet har varit densamma det senaste tre åren. Under 2018 har inga andra kundenkäter som rör myndighetsutövningen genomförts.

5.4 Systematisk uppföljning av insatser

Systematisk individuppföljning har genomförts på ett särskilt boende för äldre gällande hur kunderna uppfattar kvaliteten i insatsen. Detta genomfördes som del av en utbildning anordnad av SKL, Sveriges kommuner och landsting, som planerare/utvecklare samt medicinskt ansvarig sjuksköterska gick våren 2018. Ett äldreboende med endast somatiska platser valdes ut och alla boende intervjuades utifrån ett strukturerat frågeformulär. Frågorna liknade i stort Socialstyrelsens brukarundersökning. Svarsfrekvensen var mycket högre än Socialstyrelsens, speciellt när hänsyn tas till att i individuppföljningen svarade alla kunder själva, anhöriga var inte inblandade. 14 av 16 kunder deltog i uppföljningen (87,5 procent), en kund ville inte delta och en kund avstod på grund av hälsoskäl. Svarsfrekvensen på samma boende i Socialstyrelsens brukarundersökning var mellan 40 till 60 procent. Kunderna var överlag mycket eller ganska nöjda med kvaliteten. Områden där kunderna var mer missnöjda var kring hur maten smakar, möjligheter till aktiviteter, social samvaro och utevistelse. Resultatet från individuppföljningen liknar resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökning. Genom systematisk uppföljning fick vi dock en större förståelse för kundernas upplevelser då även kommentarer registrerades.

I dagsläget kan vi inte följa upp biståndsbesluten på en aggregerad nivå men under året påbörjades införandet av Individens behov i centrum (IBIC) som arbetsmetod. Den systematiserade dokumentationen som följer därav kommer att innebära att verksamheten kan följas upp på aggregerad nivå. Detta kan i sin tur vara ett underlag för verksamhetsutveckling och resursfördelning framledes.

5.5 Öppna jämförelser

Resultaten i brukarundersökningen för både särskilt boende och hemtjänst har även i år liksom 2017 försämrats. Den sammantagna nöjdheten har försämrats 2 procent på särskilt boende och 3 procent på hemtjänst sedan förra året. För första gången är den sammantagna nöjdheten för hemtjänstkunder lägre i Nacka än i riket i stort (2 procentenheter). På särskilt boende är den sammantagna nöjdheten en procent lägre än i riket.

Särskilt boende			
Generell nöjdhet i procent	2016	2017	2018
Nacka	85	82	80
Stockholms län	82	82	79
Riket	83	81	81
Hemtjänst			
Generell nöjdhet i procent	2016	2017	2018
Nacka	90	89	86
Stockholms län	86	86	84
Riket	89	89	88

Inom hemtjänsten syns inga förbättringar, men bemötandet ligger kvar på samma höga nivå som tidigare (98 procent är nöjda med bemötandet från hemtjänst). Kunder på särskilt boende känner sig mer trygga än hemtjänstkunderna men har lägre förtroende för personalen och inte lika många upplever ett bra bemötande från personalen.

Resultaten skiljer sig åt mellan olika verksamheter inom både särskilt boende och hemtjänst. Det går att se tendenser att vissa boenden har genomgående lägre respektive högre resultat. För hemtjänsten skiljer sig inte nöjdheten mellan olika anordnare lika mycket som på särskilt boende, det är inte någon anordnare som får genomgående sämre resultat.

Användning av olämpliga läkemedel och läkemedel mot psykiatriska symtom på särskilda boenden har fortsatt att minska i Nacka. Samtliga anordnare av särskilda boenden arbetar aktivt med att ytterligare minska läkemedelsanvändningen.

Under de senaste fem åren har det varit en generell negativ hälsotrend för kunderna på särskilt boende med en markant förändring i männens upplevelse av trygghet och ensamhet. Andelen män som uppger att det känns mycket tryggt eller tryggt att bo på Nackas särskilda boenden har minskat från 96 till 80 procent och andelen som inte besvärar av ensamhet har minskat från 49 till 34 procent mellan 2014 och 2018.

I brukarundersökningen finns sex indikatorer för den sociala och fysiska miljön. De rör bland annat inom- och utomhusmiljön, måltidssituationen och aktiviteter. Kvinnornas upplevelser har varierat uppåt och nedåt med några procent över tid men trenden ligger på nästintill en oförändrad nivå. Det är däremot en negativ trend för männens upplevelse på samtliga områden.

I brukarundersökning finns indikatorer som berör personalens arbete. De rör bland annat bemötande, kundernas förtroende för personalen och om kunderna upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter. Totalt syns en negativ trend på samtliga indikatorer förutom möjligheten att påverka när man får hjälp. Den nedåtgående trenden förklaras till stor del av männens upplevelser som sticker ut jämfört med kvinnornas.

5.6 Utförare och anordnare - insatsutbud

Äldreheten har i uppdrag att anpassa insatser utifrån våra medborgares behov av stöd. Vi har ett stort utbud av insatser som riktar sig till förebyggande stöd som trygghetsskapande insatser, avlastning med tyngre hushållsuppgifter av mer serviceinriktad karaktär, insatser för de som har stora omvårdnadsbehov samt insatser som syftar till samvaro med andra och att kunna vara en del av ett sammanhang. Insatserna är också inriktade på att avlasta anhöriga. När andra behov av insatser uppkommer utreds hur vi ska kunna förändra eller skapa nya insatser. Ett exempel på det är insatsen förstärkt hemgång, en ny insats som tillkom utifrån den nya lagen om utskrivning från slutenvård och som innebär en snabbare utskrivningsprocess. Där sågs ett behov av att snabbt

kunna sätta in stödinsatser av mer flexibel karaktär under en begränsad tid. Den nya insatsen infördes under senhösten 2018.

Den 1 juli kompletterades insatserna inom ramen för den förenklade biståndshandläggningen med 4 nya insatser; stöd vid dusch, promenad, trygghetsringning och stöd att följa med vid inköp.

Den välfärdstekniska lösningen mobilt trygghetslarm med positioneringsfunktion infördes under hösten.

Antal upphandlade korttidsplatser har minskats från 40 till 22 platser under 2018. Korttidsplatserna är placerade på ett särskilt boende istället för som tidigare på tre boenden.

I maj 2018 öppnade en ny anordnare av särskild boende, Ersta diakoni Sarahemmet i Ältadalen. Två anordnare inom särskild boende har omvandlat somatiska platser till platser för personer med demenssjukdom.

Upphandling av profilplatser genomfördes under 2018. Profilplatser innebär olika inriktningar med särskilda behov som inte kan tillgodoses inom kundvalet för särskilt boende.

Antalet anordnare i hemtjänstkundvalet fortsätter att minska. Vid årsskiftet var de 21 anordnare vilket är en minskning med sju anordnare jämfört med förra årsskiftet.

5.7 Uppföljning och granskning av utförare

Kvalitetsgranskningar och uppföljning av anordnare inom kundvalen har skett utifrån årsplan. Tolv kvalitetsgranskningar har genomförts, sju inom särskilt boende och fem inom hemtjänst. Tolv uppföljningsbesök har genomförts hos anordnare inom samtliga kundval, dessa anordnare granskades under 2017. En riktad granskning har genomförts hos en hemtjänstanordnare. Tre anordnare, alla inom hemtjänst, har blivit avauktoriserade på grund av brister. Två på grund av brister i kvalitet och en på grund av ekonomiska brister. Inga anordnare har blivit varnade för kvalitetsbrister inom något kundval. Många anordnare inom särskilt boende har dock haft bristområden som krävt åtgärdsplaner, främst inom hälso- och sjukvård. I flera fall har låg bemanning lett till brister i patientsäkerheten.

Vid samtliga granskningar har bemötandet bedömts som gott, både vid kundintervjuer och observationer. Den verksamhet som förra året inte hade ett bra bemötande har jobbat mycket med bemötandefrågor och anses nu ha ett gott bemötande. Ett boende skulle dock behöva utveckla bemötandet på sin demensenhet.

Nästintill alla verksamheter har nu ett ledningssystem för kvalitet. Tidigare har detta varit ett bristområde hos många hemtjänstanordnare. Det är fortfarande stor skillnad i hur verksamheterna arbetar systematiskt med sitt kvalitetsarbete, detta syns främst inom hemtjänsten. Alla särskilda boenden och dagverksamheter genomför numera systematiska egenkontroller och riskanalyser. Detta sker inte i fullt ut inom hemtjänsten. Samtliga särskilda boenden gör systematiska egenkontroller av hälso- och sjukvårdsdokumentationen

Under året har det inkommit 40 lex Sarah anmälningar. En stor majoritet av dessa är upprättade inom särskilda boenden inom den kommunala produktionen. Det som rapporterats från privata anordnare är generellt missförhållanden av allvarlig karaktär. Inom hemtjänsten har flera rapporter handlat om grov stöld. Allvarlighetsgraden i de missförhållanden som rapporteras in från den kommunala produktionen är mer varierande. Bedömningen är att de privata anordnarna och de kommunala anordnarna gör olika bedömningar kring vad som är en intern avvikelse och vad som är ett missförhållande som ska rapporteras enligt lex Sarah.

Tre allvarliga vårdskador har anmälts till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, under 2018. Brister som ledde/bidrog till de allvarliga vårdskadorna var brister i dokumentation, sårvård och

uppföljning av kundernas hälsotillstånd. Föregående år anmäldes fem allvarliga vårdskador eller risker för allvarliga vårdskador till IVO. Bristerna handlade om samma områden som i år.

Tre anordnare av särskilt boende har ökat sin sjuksköterskebemanning under 2018. Fyra av de fem kommunala boenden har fortfarande lägst bemanning av sjuksköterskor.

Fallavvikelserna har ökat på särskilda boenden med 500 fler fall än föregående år. Antal fall har ökat med en fjärdedel, men färre personer som faller har drabbats av en fraktur.

Under år 2017 ledde 3,6 procent av fall till fraktur, vilket har minskat till 2,7 procent av alla fall i år. Läkemedelsavvikelser har fortsatt att minska, från 141 avvikelser 2017 till 109 i år. Flera av anordnare använder sig av digitala signeringsystem för läkemedel vilket har bidragit till att avvikelserna har minskat.

Ett generellt utvecklingsområde som uppmärksammats vid kvalitetsgranskningar de senaste åren har varit att många verksamheter inte har registrerat alla inkomna klagomål. Många verksamheter har efter granskningar börjat registrera fler klagomål än tidigare. Under 2018 har verksamheterna uppgett att de har registrerat fler synpunkter och klagomål än vad de gjorde åren innan. Generellt uppger anordnarna att klagomålen handlar om bemötande, städning, tvätt, måltider samt i hemtjänsten även tidspassning samt att de inte får hjälp från specifik personal som de önskat.

Flera särskilda boenden har vid kvalitetsgranskning haft brister i sin dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser. Efter att ha arbetat utifrån åtgärdsplaner har verksamheterna förbättrat dokumentationen. Många anordnare identifierar själva den sociala dokumentationen som ett ständigt utvecklingsområde. Granskning visar att den blir allt bättre både vad gäller kvantitet och kvalitet, särskilt tydligt är detta inom hemtjänsten. Införandet av digitala dokumentationssystem har underlättat kvalitetsförbättring.

Hemtjänstanordnarna har under många år upplevt att det är svårt att rekrytera undersköterskor. I år har även anordnare för särskilt boende upplevt rekryteringsvärigheter. I stort sett uppfyller dock alla verksamheter kravet på utbildad personal. Inom särskilt boende uppfyller flera anordnare kraven i och med att vissa medarbetare som saknar utbildning räknas som utbildade i enlighet med de övergångsregler som finns.

En brist som uppmärksammats vid granskningar och i inkomna klagomål är att all personal inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket. Flera anordnare har arbetat systematiskt med att utveckla personalens kunskaper i svenska genom bland annat utbildning.

2018 var första året som mobil återrapportering användes fullt ut i hemtjänsten. Målsättningen med införandet var att säkerställa att rätt insats ges till rätt kund, i rätt tid, enligt fattat biståndsbeslut samt att det går ut rätt avgift till kunden och rätt ersättning till hemtjänstanordnaren. Utdrag har enbart gjorts i systemet ur granskningssynpunkt. Under 2019 kommer uppgifter systematiskt att användas i granskning och uppföljning av anordnaren.

Under 2018 påbörjades arbetet med ett utvecklingsråd tillsammans med anordnarna inom hemtjänst. Syftet är att utveckla kvaliteten genom att beställare och anordnare tillsammans arbetar med specifika teman. Höstens utvecklingsråd med temat kompetensförsörjning bidrog till ökad kunskap om vuxenutbildning inom vård och omsorg. Det ledde även till att ett samverkansmöte med vuxenutbildningsanordnarna bokades in till januari 2019.

Sodexo AB gjorde under hösten 2018 en kundundersökning gällande måltidsupplevelsen av matdistributionen som Nacka har upphandlat. Nöjd Kund Index (NKI) blev 86 av 100, vilket innebär att matdistributionen får högt betyg av våra kunder i ordinärt boende.

Inrapportering av statistik för de hälsofrämjande insatserna har ökat under året vilket kommer att underlätta uppföljningen till kommande år.

EKENS verksamhet har totalt sett tagit emot fler deltagare. Av årets 72 deltagare har sammantaget 75 procent förbättrat sin balans och 83 procent sin benstyrka. Både Balansskolan och Qi Gongen har varit fulltecknade under året. 48 tillfällen av balansskolan har genomförts på fyra olika platser runt om i Nacka med sammanlagt 71 deltagare. 20 tillfällen av Qi Gong har genomförts på två olika platser med sammanlagt 104 deltagare.

5.8 Rättsäkerhetsgranskning

Rättsäkerhetsgranskningen genomfördes under perioden 23 november till och med 14 december 2018. Handläggarna granskade 2–3 slumpvis utvalda akter vardera. Totalt granskades 53 akter.

I alla granskade akter framkommer det hur ärendet har initierats och av vem. Få ärenden gällde orosanmälningar (1,9 procent) för personer fyllda 65 år. Det låga antalet kan ses som ett resultat av handläggarnas motivationsarbete och att insatser sätts in i tidigt skede och på enklare sätt genom förenklad handläggning.

Akterna som har granskats har genomgående haft snabb handläggningstid och alla akter har handlagts inom enhetens mål för handläggningstid som är 3 veckor för handläggning av hemtjänst. Tiden från att ärendet inkommit till myndighet tills en utredning inleddes uppnåddes i 92,5 procent av fallen inom 1–5 dagar, de övriga inleddes inom en period av 6–19 dagar. Endast en marginell del akter har någon felregistrering av insats. Biståndshandläggarna har ca 110 ärenden per handläggare. 92,5 procent av akterna hade beslut som var mindre än 1 år.

De granskade akterna innehöll alla behov av omfattande hjälpinsatser. Det framkom att kunderna i stor omfattning varit delaktiga i sin utredning (86,8 procent). I de övriga dryga 13 procent av akterna ingår de kunder som pga. av kognitiv svikt, svårt sjukdomstillstånd eller av annat skäl inte haft full förmåga att kunna vara delaktiga på samma sätt.

Genomförandeplan saknas i övervägande del av akterna. Funktion för att hantera dem via verksamhetssystemet Combine är under förbättring men ännu inte fullt utvecklad. Myndigheten behöver se över sina rutiner för att få in genomförandeplaner i högre omfattning än vad som sker idag.

Endast ett mindre antal akter innehöll uppgifter om att det förekommer våld och/ eller missbruk (1,9 procent). Då man brukar räkna med att ca 10 procent av befolkningen på något sätt berörs av missbruksproblematik så bedöms siffran som låg. Införandet av individens behov i centrum kommer säkerställa en bättre arbetsmetod då det är en mer strukturerad utredningsmodell.

Motivering av beslutade insatser finns inte konsekvent i bedömningstexten. Motiveringen går att finna på olika ställen i utredningen.

5.9 Avvikelser

Under 2018 har vi fått in 90 synpunkter och klagomål. Majoriteteten av klagomålen har rört anordnarna och då gällande bemötande och tillgänglighet, hemtjänst som uteblivit samt missnöje med bemötande på särskilt boende.

När klagomålen gällt myndigheten har det handlat om att man inte fått kontakt med biståndshandläggare.

Synpunkter och klagomål hanteras nu i ett nytt system, Artwise, där ärendena fördelas av gruppchef på kvalitet- och stödgruppen till ansvarig tjänsteman. Alla synpunkter och klagomål har blivit behandlade.

5.10 Annan tillsyn

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har en extern granskning gjorts av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre i kommunen. Granskningen visade att äldrenämndens uppföljning av anordnarna av särskilt boende för äldre är omfattande, djupgående och ger en ändamålsenlig kontroll av utförarverksamheterna. Utifrån brister som identifierades i granskningen beslutade äldrenämnden i oktober att det ska göras en översyn av kundvillkoren för särskilt boende för äldre. Medicinskt ansvariga sjuksköterskans och planerare/utvecklarens roll som rådgivare och tillsynsansvarig ska tydliggöras. En övergripande handlingsplan för avauktorisering av anordnare av särskilt boende för äldre ska tas fram.

De förtroendevalda revisorerna har även givit uppdrag om en extern revision för att bedöma om äldrenämnden säkerställt att verksamhetssystemet Pulsen Combine fungerar ändamålsenligt på användarnivå och att handläggning sker effektivt och rättssäkert. Revisionen visar att förbättringar har skett gällande rättssäkerheten och effektiviteten i jämförelse med granskningen som gjordes 2015. Förbättringsområden som bland annat kvarstår är att tillsammans med leverantör förbättra användarvänligheten för användare av systemet samt att minska antalet handhavandefel.

5.11 Personal och kompetensförsörjning

Införandet av det digitala kvalitetsledningssystemet, Stratsys, har inneburit att det under året har arbetats med de olika processerna och att på ett tydligt sätt beskriva processerna genom rutiner. Detta har medfört att det är enklare för nyanställda att hitta information hur de ska agera i olika situationer.

Under början av 2018 introducerades flera nya medarbetare som biståndshandläggare men under senare delen av 2018 har bemanningen stabiliserats. I mars tillsattes en ny enhetschef för verksamheten och under hösten genomfördes en organisationsförändring från tre grupper till två inom äldreheten.

Under året har ett stort arbete lagts ner på att göra en rättssäker handläggning med gemensam samsyn. Det har inneburit både vanlig regelbunden handledning samt även juridisk handledning och kompetensutveckling i övrigt. I handläggargruppen har det startats en juridikgrupp som arbetar med att utveckla den juridiska delen i utredningsmetoden. Enheten har anordnat en kompetensutveckling tillsammans med samordnare i Nacka kommun och äldrecentrum gällande våld i nära relationer. På utbildningen deltog biståndshandläggare, hemtjänstanordnare och anhörigkonsulenter. Ett fortgående arbete kring rutiner pågår. Under oktober tillsattes en gruppleddartjänst för att ytterligare säkra upp rättssäker handläggning gentemot kund.

Under året har utbildningsinsatser inom den nya utredningsmetoden individens behov i centrum påbörjats för biståndshandläggare.

Sex medarbetare har gått utbildning i tjänstedesign arrangerat av Sveriges kommuner och landsting.

Tre planerare- och utvecklare har gått en utbildning i systematisk uppföljning arrangerat av Sveriges kommuner och landsting.

Personalomsättning i kvalitet- och stödgruppen har lett till att antalet granskningar och uppföljningar av hemtjänstanordnare inte skett i den omfattning som var planerat.

6 Uppföljning av kvalitet inom Äldreenheten

6.1 Äldre med förebyggande och hälsofrämjande insatser

Inom ramen för projektet Seniorliv i balans genomfördes en statistisk undersökning med telefonintervjuer samt intervjuer av föreningar. Arbetet med att stötta och stödja föreningar och civilsamhälle är bara påbörjat och under 2019 fortsätter dialogen med föreningar för att minska ensamhet och öka möjligheterna för äldre att delta i sociala aktiviteter.

Det finns ett behov av att systematiskt följa upp och utveckla den totala kundnyttan och dess effekter avseende hälsofrämjande insatser. Då vi nu kan se att insatserna kommer ett fåtal medborgare till gagn. I och med det nya kundvalet av dagverksamhet behövs uppföljning för att se om det ger resultat.

6.2 Äldre med insatser i hemmet

Tillgänglighet, flexibilitet och möjlighet till självbestämmande har ökat under året genom införande av Mina sidor avseende att lämna inkomstuppgift samt att ansöka om bostadsanpassningsbidrag digitalt. Under 2018 utvecklades också flexibilitet i insatserna genom förstärkt hemgång vilket innebär ökat inflytande och självständigheten för individen. Ytterligare ökades individens möjlighet till självbestämmande genom att fler insatser kunde handläggas med förenklad handläggning.

Den nedåtgående trenden av den totala kundnöjdheten fortsätter. Dock ser vi att allt fler verksamheter förbättrar sin verksamhet i förhållande till villkor, lagar och föreskrifter. Vid kundintervjuer i samband med granskningar är de flesta kunderna nöjda inom i stort sett alla områden.

Ett stort bristområde är systematisk uppföljning av insatser både på grupp och individnivå. Mycket fokus har under året lagts på uppföljning av anordnare men tillräckliga uppgifter har inte funnits kring kundernas upplevelse av kvalitet i verksamheten.

Målsättningen med införandet av mobil återrapportering var att säkerställa att rätt insats ges till rätt kund, i rätt tid, enligt fattat biståndsbeslut samt att det går ut rätt avgift till kunden och rätt ersättning till hemtjänstanordnaren. Under året har enbart utdrag gjorts ur systemet i granskningssynpunkt vid enstaka situationer. Under 2019 har vi möjligheter att använda oss av detta mer systematiskt genom att använda mobil återrapportering i granskning och uppföljning av anordnaren.

Under 2018 påbörjades arbete med anordnarmöten och utvecklingsråd med anordnarna inom hemtjänsten. Syftet är att utveckla hemtjänstens kvalitet i samarbete mellan myndighet/beställare och anordnare genom att lyfta specifika frågeställningar. Utvecklingsråden förstärker samarbetet mellan anordnare och myndighet/beställare och ger möjligheter att tillsammans utveckla verksamheten och kvaliteten.

Granskningarna och uppföljningarna visar att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har en mer jämn nivå nu än tidigare. Fler anordnare har ett verksamhetsanpassat ledningssystem för kvalitet än tidigare och en del har arbetat under många års tid fullt ut i enlighet med sitt ledningssystem. Anledningen till att fler nu har ett ledningssystem beror till viss del på att många små hemtjänstanordnare har avauktorerats och det är främst mindre anordnare som inte har ett systematiskt kvalitetsarbete. Det är också många anordnare som efter granskning har förbättrat sitt systematiska kvalitetsarbete.

Handläggningstiderna för färdtjänst har minskat från 6 veckor till 2 veckor vilket har givit en ökad tillgänglighet för individen.

Antalet ansökningar om bostadsanpassningsbidrag har fortsatt att sjunka, under 2018 inkom sammanlagt 240 ansökningar avseende personer över 65 år. Många andra kommuner upplever samma tendens. Bakgrunden till antalet sjunkande ansökningar kan vara att handläggare gett tydligare information till intygsskrivare och ny lagstiftning från 1 juli 2018 som har tydliggjort kraven för att få bidrag.

6.3 Äldre med insatser i särskilt boende

Kundnöjdheten i Socialstyrelsens brukarundersökning minskar inom särskilt boenden. Den nedåtgående trenden har fortsatt från tidigare år. Trots detta ser vi att allt fler anordnare förbättrar sin verksamhet i förhållande till villkor, lagar och föreskrifter. Vid kundintervjuer i samband med granskningar är de flesta kunderna nöjda inom i stort sett alla områden. Detta tyder dock på att en mer systematisk individuppföljning behövs för att se hur kundnöjdheten kan ökas.

Avvikelser enligt Socialtjänstlagen inom särskilt boende visar att det är skillnader mellan verksamheterna hur de använder lex Sarah. Välfärd samhällsservice rapporterar i betydligt högre grad incidenter som lex Sarah. Allt fler verksamheter registrerar fler synpunkter och klagomål än tidigare. Då många anordnare tidigare inte har registrerat mindre allvarliga synpunkter och klagomål så visar detta resultat på en positiv ökning då det hjälper verksamheterna att utveckla sin kvalitet.

Antal avvikelser i läkemedelshandling på särskilda boenden har minskat från föregående år. Bidragande orsak anses vara ökat användning av digitala signerings- och påminnelse-system för läkemedel. Användning av olämpliga läkemedel och läkemedel mot psykiatriska symtom på särskilda boenden har fortsatt minska. Detta skulle kunna innebära att patientsäkerheten har ökat för de flesta, dock har vi under året kunnat se att brist på sjuksköterskebemannning på några boenden lett till vårdskador.

Ett område där fokus bör läggas under 2019 är att minska antalet fall på särskilt boende då antalet fall ökat med en fjärdedel.

Granskningarna och uppföljningarna visar att anordnarnas systematiska kvalitetsarbete har en mer jämn nivå nu än tidigare. Fler anordnare har ett verksamhetsanpassat ledningssystem än tidigare och en del har arbetat under många års tid fullt ut i enlighet med sitt ledningssystem.

Den externa granskningen av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre visar att uppföljning och kontroll av särskilda boenden i kommunen är omfattande, djupgående och ger en ändamålsenlig kontroll av utförarverksamheterna. Dock behöver kundvalsvillkoren ses över under 2019. Ovanstående analyser av kvaliteten bör då beaktas.

7 Slutsatser och utvecklingsområden för enheten

Införandet av det digitala kvalitetsledningssystemet, Stratsys, har medfört att enheten har kvalitetssäkrat sina processer med verktyg för att leda, planera, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Tillgänglighet och flexibilitet har ökat under året genom införande av Mina sidor avseende att lämna inkomstuppgift samt ansöka om bostadsanpassningsbidrag digitalt. Under 2018 utvecklades också flexibilitet i insatserna genom förstärkt hemgång vilket innebär ökat inflytande, delaktighet och självbestämmande för individen. Ytterligare ökade individens möjlighet till självbestämmande genom att fler insatser kunde handläggas med förenklad handläggning. Delaktighet och självbestämmande i form av att göra egna val av anordnare är fortsatt hög.

Under 2018 påbörjades arbetet med införande av välfärdsteknik i syfte att öka självständigheten och självbestämmandet men även upplevd trygghet. Detta arbete fortsätter under 2019 med införande av fler mobila trygghetslarm och införande av kameror för tillsyn.

I samband med lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården intensifierades arbetet med samordning med landstingets aktörer inom primärvården samt slutenvården. Äldrevägledarrollen förändrades under året för att ytterligare förstärka samordningen med den geriatriska kliniken samt att få bättre kontinuitet i rollen. Samarbete sker med andra enheter och nämnder när personer är bostadslösa. Allt detta arbete behöver fortgå under 2019 för att kunna ha en helhetsyn på kommunens medborgare.

Avseende myndighetsutövningen så är utredningstiderna för biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen fortsatt korta. Majoriteten anser att biståndsbeslutet är anpassat efter den enskildes behov. Under året har myndighetsutövningen förenklats ytterligare då det inte behövs göras en bedömning om behovet vad det gäller fler insatser samt att insatsen förstärkt hemgång med ökat inflytande och självständighet har införts. Detta tyder på att myndighetsutövningen håller en god kvalitet. Trots det går den att förbättra ytterligare, under 2019 fortsätter arbetet med införande av individens behov i centrum, en handläggningsmetod som utvecklar myndighetsutövningen ytterligare till förmån för individens självbestämmande där den enskildes erfarenheter tas tillvara. För att komplettera ovanstående ytterligare skulle det under 2019 behöva göras en undersökning av kundnöjdhet avseende myndighetsutövningen.

Kundernas nöjdhet har totalt minskat de senaste åren. Resultaten i brukarundersökningen för både särskilt boende och hemtjänst har även i år liksom 2017 försämrats. För första gången är den sammantagna nöjdheten för hemtjänstkunder lägre i Nacka än i riket i stort. På särskilt boende är den sammantagna nöjdheten en procent lägre än i riket. Ett bristområde är systematisk uppföljning av insatser både på grupp och individnivå. Mycket fokus har under året lagts på uppföljning av anordnare men tillräckliga uppgifter har inte funnits kring kundernas upplevelse av kvalitet i verksamheten. Under 2019 skulle de nya villkoren för dagverksamhet samt hälsofrämjande åtgärder behöva följas upp ytterligare.

Allt fler verksamheter förbättrar sin verksamhet i förhållande till villkor, lagar och föreskrifter. Fler har ett verksamhetsanpassat ledningssystem. Trots det skiljer sig resultaten vad gäller kundnöjdhet åt mellan olika verksamheter inom både särskilt boende och hemtjänst. Under 2019 behöver arbetet fokusera på att öka kundnöjdheten och kvaliteten men också att den blir mer jämn mellan anordnare.

Den externa granskningen av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre visar att uppföljning och kontroll av särskilda boenden i kommunen är omfattande, djupgående och ger en ändamålsenlig kontroll av utförarverksamheterna. Dock behöver kundvals villkoren ses över under 2019. Ovanstående analyser av kvaliteten bör då beaktas.

Vid samtliga granskningar inom både särskilt boende och hemtjänst har bemötandet bedömts som gott, både vid kundintervjuer och observationer.

8 Uppföljning kvalitetsplan

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Utreda stöd och omsorgsbehov äldre	Kund får inte rätt insats då beslut inte omprövas i tid		Rutiner för att kontinuerligt arbeta med uppföljningar ✓
			I kvalitetssäkringsprojektet göra riskbedömning om tidsbegränsade beslut är bättre ur kundperspektiv. ✓
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Nuvarande villkor och överenskommelser är bristfälliga		Översyn av villkor säbo, hemtjänst och dagverksamhet och överenskommelser. För in genomgång av alla avtal i årshjul. ✓
			Skriva nya överenskommelser med VSS. ✓
Verksamhets- bidrag	Att äldre i behov av sociala aktiviteter inte nås av föreningarnas utbud		Att kartlägga utbudet av aktiviteter till äldre med psykisk ohälsa. ✓
Verksamhetsuppföljning	Resurser för uppföljning är inte tillräckliga alternativt resurserna används inte effektivt. Detta leder till att verksamheter inte följs upp i tillräcklig omfattning. Detta kan leda till sämre kvalitet för kunden.		Inventera arbetsuppgifter och fördela dessa ✓
			Utveckla och effektivisera uppföljningar 🟢
	Information och erfarenheter mellan KOS och myndigheten brister. Detta resulterar i att information och underlag för förbättringar går förlorade.		Utveckla rutiner och forum för intern samverkan ✓