

2020-01-20

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr ÄLN 2020/14

Äldrenämnden

## Kvalitetsberättelse 2019

### Förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner kvalitetsberättelsen för 2019.

### Sammanfattning av ärendet

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som äldreheten har bedrivit under 2019 kopplat till den antagna kvalitetsplanen samt de resultat som uppnåtts. Samtliga egenkontroller enligt plan har genomförts, några aktiviteter kvarstår med mindre avvikelser vilka kommer att åtgärdas under 2020. I kvalitetsberättelsen analyseras underlaget och slutsatser redovisas.

Sammanfattningsvis har kvaliteten inom äldrenämndens område förbättrats avseende en rad områden som följd av arbetet under 2019, några exempel är:

- Rättsäkerhetsgranskning av myndighetsutövningen är genomförd med goda resultat. Granskningen visade att kundens delaktighet hade ökat, handläggningstiderna var korta och besluten var anpassade efter kundens behov.
- Goda resultat avseende upplevd kundnöjdhet för kunder som bor på särskilt boende samt bättre personalkontinuiteten för kunder som får hemtjänst
- Nästan alla anordnare inom kundvalen har granskats eller följts upp.

### Ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom äldrenämndens uppdrag 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. Socialtjänstlagen (3 kap. 3 § SoL) 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 2019 som beskriver äldrehetens målgrupp och olika aspekter av kvalitet inom äldrenämndens uppdrag. I berättelsen analyseras underlaget och slutsatser redovisas.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits under 2019 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 2020. Enligt den externa revisionsrapporten bedöms äldrenämnden ha en fullgod intern kontroll till följd av arbetet med en tydlig kvalitetsplan och uppföljning av denna.

Sammanfattningsvis har arbetet under 2019 resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsarbeten inom en rad områden.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar att kundnöjdheten i såväl ordinärt som särskilt boende visar på goda resultat.

Några områden där utvecklingsarbete lett till förbättringar:

- Antalet kunder som använder den välfärdstekniska lösningen ”mobilt trygghetslarm” har ökat. Syftet med det mobila trygghetslarmet är att ge ökad trygghet, självständighet och livskvalitet för den enskilde. Arbetet är påbörjat för införande av digital tillsyn.
- Ett förberedande arbete för förändrat arbetssätt och organisering av biståndshandläggare i syfte att bland annat säkerställa en snabb och trygg hemgång från hälso- och sjukvården har pågått under året. Syftet är också att öka tillgängligheten för den enskilde.
- Rättssäkerhetsgranskningar med goda resultat. Granskningen visade att kundens delaktighet hade ökat, handläggningstiderna var korta och besluten var anpassade efter kundens behov. Ett kvalitetssäkringsprojekt som har pågått under året har stärkt rättssäkerheten ytterligare.
- Anordnare av hemtjänst och särskilt boende har kvalitetsgranskats eller följts upp utifrån tidigare kvalitetsgranskningar, endast ett fåtal har inte granskats enligt plan men istället har påkallade granskningar skett.
- Goda resultat avseende upplevd kundnöjdhet för kunder som bor på särskilt boende.
- Personalkontinuiteten för kunder som får hemtjänst har varit ett utvecklingsarbete under 2019 och har förbättrats.
- Inkomna telefonsamtal, synpunkter och klagomål har systematiskt samlats in genom ärendehanteringssystemet Artvise. Detta har bidragit till kvalitetsförbättringar inom myndigheten samt analys av brister hos anordnare/utförare.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Kvalitetsberättelsen innebär inga konsekvenser för ekonomin.

## **Konsekvenser för barn**

Kvalitetsberättelsen innebär inga konsekvenser för barn.

## **Handlingar i ärendet**

Kvalitetsberättelse 2019, äldreheten

Ann-Sophie Holgersson  
Enhetschef  
Äldreheten

Sofie Stener  
Gruppchef Kvalitet och Stöd  
Äldreheten