

2023-02-07

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: 2023–00013

Kvalitetsberättelse 2022 äldrenämnden

Förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner kvalitetsberättelsen för 2022.

Sammanfattning

Verksamheter som bedrivs inom äldrenämndens områden ska vara av god kvalitet. I ledningssystemet för god kvalitet ingår att årligen upprätta en kvalitetsberättelse om hur vi utvecklat och säkrat kvaliteten i verksamheten under året som gått, vidtagna åtgärder och uppnådda resultat. Den redogör det kvalitetsarbete som äldreheten har bedrivit under 2022, främst kopplat till den antagna kvalitetsplanen för 2022.

Majoriteten av aktiviteter och egenkontroller i enlighet med kvalitetsplanen för 2022 har genomförts. Flera av riskerna har minskat i sannolikhet att de inträffar och vissa risker kvarstår. Äldreheten har utfört ett arbete för att minimera risker inom följande områden: systematiska uppföljningar på individ- och gruppnivå, fusk och oegentligheter hos anordnare, personalkontinuitet inom hemtjänsten, kompetens inom omsorg och svenska språket hos anordnare, äldrehetens kommunikation och tillgänglighet, samt att utöka information om insatser och aktiviteter för seniorer.

Framsteg har gjorts inom flera områden. Till kommande år planeras kvalitetsarbetet att riktas mot ytterligare utveckling av individuppföljning i enskilda ärenden och systematisk uppföljning, arbete mot välfärdsfusk, fortsatt god kontinuitet, tillgänglighet och kommunikationsvägar, rättssäkerhet och social dokumentation samt anordnares utmaningar att rekrytera personal med kompetens i omsorg och svenska språket.

Ärendet

I enlighet med lagar och föreskrifter ska verksamheter inom äldrenämndens ansvar 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. Kvaliteten i verksamheterna ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Kvalitetsberättelsen beskriver det kvalitetsarbete som bedrivits under 2022 utifrån den antagna kvalitetsplanen samt de resultat som uppnåtts under 2022 inom äldrenämndens uppdragsområde. I berättelsen analyseras underlaget och slutsatser redovisas.

De risker som identifierades i kvalitetsplanen för 2022 var brister inom:

- uppföljning på individ- och gruppnivå
- bristande uppföljning av fusk och oegentligheter
- personalkontinuiteten
- kompetens inom omsorg och svenska språket hos anordnare
- information om insatser och aktiviteter för seniorer om den bara förekommer i digital form, samt brister i kommunikation och tillgänglighet

Majoriteten av aktiviteter och egenkontroller i enlighet med kvalitetsplanen för 2022 har genomförts. Det genomförda kvalitetsarbetet har under 2022 resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsarbeten inom en rad områden, där en del av arbetet även kommer att fortsätta under kommande år.

Resultatet i den nationella brukarundersökningen och äldre enhetens egna kundundersökningar visar att kunderna både på särskilda boenden och inom hemtjänst upplever sig trygga och nöjda och de får ett bra bemötande.

Individuppföljning i enskilda ärenden och systematisk uppföljning fortsätter vara ett utvecklingsområde framöver som en del i kvalitetsområdet effektivitet. En åtgärd under året har varit införande av nya arbetssätt för tidsbegränsade beslut, som nu används i större omfattning än tidigare. Under andra halvåret har rutiner för att upptäcka välfärdsfusk förtydligats. Ett hemtjänstföretag tilldelades en varning kopplad till bland annat fusk med tidsregistreringar och felaktig information som lämnats till kommunen. Arbetet med att förebygga och åtgärda välfärdsfusk kommer att vara fortsatt fokusområde under 2023.

Inom trygghet och säkerhet ser vi att Nacka kommuns resultat inom kontinuitet i den årliga nationella jämförelsen är bland de 10 procent bästa resultaten i Sverige för 2022. I Hemtjänstindex framkommer att kontinuitet är en av de viktigaste parametrarna för en trygg hemtjänst och det är därför viktigt att fortsätta arbetet för en god kontinuitet.

Riskerna inom området kunskapsbaserad verksamhet för bristande kompetens inom äldreomsorgen är en nationell utmaning. Nya kundvalsvillkor med höjda kompetenskrav trädde i kraft under 2022 tillsammans med höjda checknivåer i syfte att minska denna risk. Anordnare har erbjudits utbildningsinsatser i form av språkutbildningar och ökad kompetens inom omsorg med finansiering av statlig satsning Äldreomsorgslyftet. I och

med ökat antal äldre kommer behov av kompetent personal vara en fortsatt utmaning för äldrenämndens anordnare.

Vad gäller kommunikation och tillgänglighet mellan kunder och handläggare visar enhetens undersökning bland 130 kunder att 81% tyckte att det var lätt att komma i kontakt med handläggarna. Utförare uppger dock att det är svårt att få kontakt så snabbt som de önskar med handläggarna. Vi har därför under året arbetat med att utarbeta nya kommunikationsvägar och anpassa dem för olika målgrupper, vilket vi fortsätter med under kommande år.

Seniorföreningar utbildar seniorer i digitala kommunikationsmedel i alla kommundelar, vilket bidrar till att seniorer får ökade kunskaper i digital kommunikation och att risken för digitalt utanförskap minskar. Nacka kommun har även fått goda resultat i Hemtjänstindex om kommunens information till seniorerna. Under 2023 planerar äldreheten att titta ytterligare på vilka behov seniorer i Nacka har när det gäller olika kommunikationsvägar.

Det förebyggande arbete har utvecklats genom att det nu finns träffpunkter för seniorer i alla kommundelar, samverkan med seniorer har utökats genom uppdrag till äldrekoordinator samt att alla medborgare som fyllt 80 år erbjuds ett hembesök.

Utöver definierade risker i kvalitetsplanen görs nya riskbedömningar kontinuerligt inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet. På området helhetssyn och samordning har det synliggjorts att Nacka har en särskild utmaning utifrån att antalet anordnare och utförare är så många. Det ger en stor valfrihet och möjlighet till självbestämmande för kunden men kan även innebära risker för kunden i de fall när samverkan mellan de olika aktörerna inom vård, omsorg och myndighet inte fungerar. Äldreheten kommer att arbeta vidare med social dokumentation och utredningsmetodik samt att utveckla rättssäkerheten utifrån de nya riktlinjerna.

Ekonomiska konsekvenser

Kvalitetsberättelsen innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Kvalitetsberättelsen innebär inga konsekvenser för barn.

Bilagor

Kvalitetsberättelse för äldrenämnden 2022



Ellinor Egefors
Enhetschef
Äldreheten

Elisa Reinikainen
Gruppchef
Kvalitet vård och omsorg