



**KVALITETSBERÄTTELSE 2022**  
ÄLDRENÄMNDEN

## Innehållsförteckning

<b>1 Sammanfattning.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Inledning.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Verksamhetens målgrupper .....</b>	<b>3</b>
<b>4 Underlag för analys .....</b>	<b>4</b>
4.1 Enkäter och kundundersökningar .....	4
4.2 Systematisk uppföljning av insatser .....	4
4.3 Nationella undersökningar.....	4
4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud.....	6
4.5 Uppföljning och granskning av utförare.....	6
4.6 Granskningar och kartläggningar .....	7
4.7 Avvikelse interna och externa .....	8
4.8 Annan tillsyn .....	9
4.9 Personal och kompetensförsörjning.....	9
<b>5 Analys av verksamhetens kvalitet.....</b>	<b>9</b>
5.1 Självbestämmande och integritet.....	9
5.2 Helhetssyn och samordning.....	10
5.3 Trygghet och säkerhet .....	10
5.4 Kunskapsbaserad verksamhet.....	11
5.5 Tillgänglighet .....	12
5.6 Effektivitet.....	12
<b>6 Slutsatser och förslag på förbättringar .....</b>	<b>13</b>

## 1 Sammanfattning

Verksamheter som bedrivs inom äldre nämndens 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 för det kvalitetsarbete som äldre enheten har bedrivit under året, 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. Äldre enheten har utfört ett arbete för att minimera risker inom följande områden: systematiska uppföljningar på individ- och grupp nivå, fusk och oegentligheter hos anordnare, personalkontinuitet inom hemtjänsten, kompetens inom omsorg och svenska språket hos anordnare, äldre enhetens 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.

## 2 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 2022, främst utifrån den tidigare antagna kvalitetsplanen. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är en del av årets redovisning.

## 3 Verksamhetens målgrupper

Äldre nämnden 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.

Inom enheten handläggs även bostadsanpassningsbidrag och vilken avgift den enskilde ska betala. Enheten ansvarar för färdtjänst men handläggningen utförs av Kundserviceenheten.

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

## **4 Underlag för analys**

### **4.1 Enkäter och kundundersökningar**

En kundundersökning genomfördes på äldre enheten i december 2022. 142 kunder svarade på undersökningen via telefon eller under ett fysiskt besök. Kundundersökningen bestod av frågor om äldre enhetens bemötande, tillgänglighet och om hur kunder uppfattar stödet de får från äldre enheten. Resultatet visade att 89 procent av kunderna är nöjda med bemötandet från äldre enhetens handläggare. De är även nöjda med det sammantagna stödet de får från äldre enheten, men mindre nöjda med tillgängligheten. 81 procent av kunderna upplevde att det var lätt att komma i kontakt med äldre enheten. Eftersom metoden för frågeställningen var att handläggare själva ställde frågor till kunder är det svårt att dra långtgående slutsatser av resultatet. Undersökningens resultat kommer att användas till verksamhetsutveckling under 2023.

### **4.2 Systematisk uppföljning av insatser**

Individbaserad systematisk uppföljning handlar om att beskriva och mäta den enskildes problem och behov, insatser och resultat. Informationen sammanställs på grupp nivå i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Utöver Socialstyrelsens enkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2022?" har äldre enheten genomfört individuppföljningar på särskilt boende för äldre i samband med kvalitetsgranskningar. Under 2022 har totalt 110 kunder på 7 boenden intervjuats. Resultatet visar att kunder trivs bra med sitt boende och de känner sig trygga. Kundnöjdheten är mycket god. Resultatet är något sämre när det gäller individuella aktiviteter och social samvaro. De flesta kunderna är nöjda med den utvistelse som erbjuds och de tycker att maten smakar bra. Bemötandet är mycket gott. När det gäller känslan av ensamhet, upplever de flesta av kunderna att de inte ofta känner sig ensamma. De flesta av kunderna upplever att de får bestämma över hur hjälpen utförs och kontinuiteten av personal är god. Kunderna upplever generellt att de får träffa sjuksköterska och läkare när de har behov av det.

### **4.3 Nationella undersökningar**

#### **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 äldre nämndens indikatorer.

Resultaten (som även presenteras i äldre nämndens årsbokslut för 2022 med diagram) för särskilt boende för äldre i Nacka är goda. 81 procent av kunderna är nöjda, vilket är högre

nöjdhet än i det nationella genomsnittet och Stockholms stad samt på andraplats bland Nacka kommuns jämförelsekommuner. 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 utträta sitt arbete och att det finns goda möjligheter till utomhusvistelse.

Hemtjänstkunder är mer nöjda med sin hemtjänst i Nacka i jämförelse med jämförelsekommuner och med Stockholms stad. 88 procent är nöjda med sin hemtjänst och Nacka kommun kommer bland jämförelsekommunerna på förstaplats, vilket är även över riksgenomsnittet. Undersökningen visar att hemtjänstpersonalen har ett gott bemötande, de kommer i tider som är överenskomna och personalen tar hänsyn till kundernas önskemål.

### **Hemtjänstindex**

Hemtjänstindex som nyligen har lanserats bygger på offentliga data som har bearbetats av forskningsinstitutet RISE (Research Institutes of Sweden). Den ger en helhetsbild av hemtjänst utifrån äldres perspektiv. Hemtjänstindex mäter kvaliteten inom fyra delområden: information, biståndshandläggning, utförande samt stöd och utveckling. Nacka är på plats 18 av Sveriges 290 kommuner, vilket är andra plats bland Stockholms läns kommuner. Resultatet visar att Nacka kommun har styrkor inom samtliga områden och kommunens information till seniorer håller särskilt hög kvalitet jämfört med riket.

### **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. Resultat av indikatorer som äldrenämnden följer presenteras i årsbokslutet.

Nackas resultat för personalkontinuitet inom hemtjänsten är 10,5, vilket är samma resultat som förra året och bland 10 procent bästa resultatet i Sverige. Under 2022 har äldreheten haft flertal kvalitetsdialoger med hemtjänstanordnare där de har fått dela med sig av metoder för att öka personalkontinuiteten hos kunderna.

Resultatet av hur stort andel av kunder inom hemtjänst i Nacka besväras av ensamhet visar 48 procent, vilket är bland de bästa resultaten i riket.

### **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.

Vård i livets slutskede har varit ett fokus även under 2022. Resultatet när det gäller registreringar i Svenska Palliativa registret visar att arbetet med palliativ vård har förbättrats. Sammantaget resultat för de sju indikatorerna visar på en förbättring inom samtliga områden. De största positiva förändringarna gäller dokumentation av brytpunktssamtal, smärtskattning och munhalsbedömning sista levnadsveckan.

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. Användning av systematiskt arbete mot symtom bör ge effekter på minskat läkemedelsanvändning, dock har antal kunder med lugnande och olämpliga läkemedel ökat från föregående året. Antal kunder som står på fler än tio läkemedel har minskat marginellt.

I kvalitetsregister Senior Alert registreras kundernas risker för fall, nutrition, munhälsa, trycksår och inkontinens samt åtgärder för att avhjälpa riskerna. Resultatet visar på goda resultat, registret används som ett hjälpmedel i det dagliga arbetet. Ett utvecklingsområde är att följa upp de beslutade åtgärderna där en viss försämring har skett från föregående året, även om resultatet är högre än rikets.

#### **4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud**

Platstillgången på särskilt boende har varit lägre än väntat till följd av pågående renovering samt förseningar av ett planerat nytt boende. Kunderna har fått sina behov tillgodosedda genom särskilda boenden inom ramen för länsöverenskommelsen, upphandlade korttidsplatser i länet eller genom ökade hemtjänsttimmar. Behovet av boendeplatser och korttidsplatser har ökat och varit högre än vad anordnare och utförare i Nackas kundval eller upphandling har kunnat erbjuda. En ny upphandling av korttidsplatser har genomförts med ökat antal abonnemangplatser från 20 till 27. De nya avtalen träder i kraft från mars 2023.

En femte anordnare har auktoriserats i kundvalet av dagverksamhet och en ny upphandling om stationära och mobila trygghetslarm har genomförts under 2022 för att säkerställa att kunderna får tillgång till säkra tekniska lösningar.

Äldreenheten har under 2022 erbjudit språkstärkande utbildning till personal inom äldreomsorgen. Under våren utbildades medarbetare inom hemtjänsten och inom särskilda boenden och liknande utbildning startades i november 2022. Utbildningen innebär att ett tjugotal medarbetare deltar i en 15-veckors digital, lärarledd språkstärkande utbildning med fokus på omvårdnadssituationer och dokumentation. Anordnare har varit positiva till satsningen och utbildningen kommer att utvärderas.

En ny träffpunkt för seniorer i Saltsjöbaden har öppnats och är tillgänglig för bokning av lokaler. Även i Älta har seniorerna fått en ny träffpunkt där Älta Kulturförening står för värdskapet och en del aktiviteter för seniorerna för att motverka ensamhet. I Nacka finns nu träffpunkt eller mötesplats för seniorer i alla fyra kommundelar, vilket har varit mål enligt strategin för hälsosamt åldrande - Nacka äldrevänlig kommun.

Äldrekoordinatören som arbetar på uppdrag av äldreheten har under året etablerat sin roll och knutit kontakter med föreningar och andra viktiga aktörer som seniorer kommer i kontakt med. Aktiviteter med mål att minska risk för fallolyckor och motverka ensamhet är äldrekoordinatörens prioriterade uppdrag. Hembesök med en arbetsterapeut har erbjudits till alla seniorer över 80 år. Intresset för besöken har varit låg, men information om kommunens utbud av insatser och förebyggande insatser har varit uppskattad.

Röda Korset har under 2022 svarat på seniorernas behov av Tryggve. Tryggve erbjuder seniorer kostnadsfri hjälp med mindre arbeten, så som tavel- och gardinuppsättning. Målet med insatsen är att minska risken för fall hos seniorer som bor hemma.

Projektet Ett modernt kundval (beviljade medel från kommunstyrelsens framtidsfonder) har utvecklat Jämföraren till mer kundvänlig och lättanvändbar. Förändringarna är baserade på intervjuer med kunder och analys av deras användning av Jämföraren.

#### **4.5 Uppföljning och granskning av utförare**

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



anordnare och utförare.

Alla anordnare och utförare inom äldreomsorgens ansvarsområde följs årligen upp genom en avtalsuppföljningsenkät som de själva besvarar. Den visar att utförarna själva bedömer att kvaliteten i deras verksamheter är god och att de uppfyller avtalsvillkoren förutom att sex anordnare inom hemtjänsten anger att de inte ännu uppfyller kravet om 60 procent utbildad personal. Även inom ramupphandlade korttidsboenden har utförare uppgett att de inte uppnår kommunens krav om utbildad personal. Anordnare har tagit fram planer för hur de ska uppfylla kraven och uppföljning av samtliga anordnare kommer att ske under 2023.

En riskbedömning, i enlighet med framtagna årsplaner för uppföljning, ligger till grund för vilka anordnare som ska granskas under året. Planen för vilka verksamheter som skulle granskas under 2022 har inte varit möjlig att följa fullt ut till följd av personalomsättning och omprioriteringar utifrån nya behov. Första halvåret 2022 prioriterades granskningar av särskilda boenden för äldre för att säkerställa att omvårdnadsinsatser ges i enlighet med synpunkter från tidigare revision "Granskning av den medicinska kompetensen och patientsäkerheten inom äldreomsorgen vid särskilda boenden".

Inom kundvalet särskilda boenden för äldre har granskning eller uppföljning av samtliga anordnare genomförts. Särskilda boenden har god följsamhet för basala hygienrutiner. Fallförbyggande arbete sker med stöd av kvalitetsregister. Antal registrerade fall har minskat med 224. Andel höftfrakturer i samband med fall har minskat från 1,4 procent 2021 till 1,1 procent 2022. Boendena har särskilt avdelad personal som ansvarar för planering av aktiviteter. Gemensamma aktiviteter genomfördes ofta och regelbundet, men det finns utvecklingsbehov av att genomföra individuella aktiviteter med kunderna. Boendena har ett väl fungerande teamarbete men insatserna ordinerade av hälso- och sjukvårdspersonal behöver mer utförligt dokumenteras i genomförandeplanerna. Även måltidssituationerna identifierades som utvecklingsområde.

Av samma skäl som tidigare uppgetts har endast en hemtjänstanordnare granskats under 2022 med hjälp av de nya rutinerna. En påkallad granskning av en hemtjänstanordnare gjordes under sommaren 2022 med anledning av inkomna synpunkter om fusk i verksamheten. Granskningen resulterade i att äldreomsorgens nämnden tilldelade en varning till anordnaren. Anordnaren har tagit fram en omfattande åtgärdsplan som kommer att följas upp under 2023.

Äldreomsorgen har under året inlett ett arbete att ta fram rutiner för att upptäcka välfärdsfusk främst inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Äldreomsorgens medarbetare har gjort studiebesök, deltagit i seminarier och nätverk med andra kommuner i syfte att utveckla granskningsmetoder. Metoderna för att upptäcka välfärdsfusk har utvecklats; bland annat med fler kontroller i tidsregistreringssystem och observationer för att säkerställa om insatserna utförs enligt beställning. Även en mer omfattande samverkan med andra kommuner och myndigheter har inletts för att förhindra att oseriösa aktörer får auktorisation inom kommunens kundval.

#### **4.6 Granskningar och kartläggningar**

I början av året trädde äldreomsorgens nämndens beslut att, efter en genomförd kartläggning, inte längre tillåta hemsjukvården att delegera hälso- och sjukvårdsinsatser till hemtjänstpersonalen. De flesta kommunerna i länet har tagit bort delegeringar redan tidigare. Bakgrunden till detta är att det är regionen som har hälso- och sjukvårdsansvar i ordinärt boende. Ändringen innebär dock även att kund träffar flera personal från vård och omsorg än tidigare när hemtjänstpersonalen utförde insatser åt regionen.

En rättsäkerhetsgranskning av ett urval av handläggares dokumentation genomfördes i

november för att undersöka kvaliteten i biståndshandläggningen. En utredning och journalanteckningar från varje handläggare granskades, sammanlagt 22 ärenden. I samtliga utredningar framgick vilka behov kunden har i enlighet med utredningen. Granskningen visade att det finns behov av att förbättra journalanteckningarna. I en del av de granskade journalerna saknades information om vem som har deltagit i möten, vem som hade initierat kontakten med kommunen och den sammanfattande bedömningen innehöll inte alltid information om samtliga ansökta insatser.

Det är svårt att dra långtgående slutsatser av granskningen eftersom endast ett fåtal journaler har granskats. Anledningen till de dokumentationsbrister som har observerats har med hög sannolikhet koppling till den höga arbetsbelastningen på äldreheten och till brister i verksamhetssystemet, som gör att dokumentationen kan bli onödigt tidsödande. Åtgärder är redan planerade i form av utveckling av verksamhetssystemet samt en organisationsjustering på äldreheten, som tagits fram i samråd med medarbetare, skyddsombud och fack och som bland annat syftar till att få ner arbetsbelastningen. Dokumentationen är dock ett fortsatt utvecklingsområde. Uppgifterna som saknades i de journalanteckningarna fanns oftast i utredningsdokumentationen och därför bedöms risken för att kund drabbas liten.

Nacka kommun har tillsammans med en hemtjänstanordnare och Nestor FoU-center inlett ett projekt om hälsofrämjande hemtjänst under hösten. 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.

## **4.7 Avvikelser interna och externa**

### **Synpunkter och klagomål**

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) beskriver att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Synpunkter och klagomål har minskat från 72 till 33 mellan 2021 och 2022. Äldreheten registrerade 20 synpunkter och klagomål på anordnare av hemtjänst och sex stycken på särskilda boenden, profilboenden och korttidsboenden. Klagomålen rapporterades av kunder, anhöriga eller andra utomstående personer. Inom hemtjänst har det handlat om misstanke om fusk i verksamheter, uteblivna insatser, tillgänglighet och kundbemötande. Inom särskilda boenden, profilboenden, och korttidsboenden har klagomålen handlat om omvårdnad, hygien och avgifter. Sju synpunkter och klagomål handlade om myndighetsövning inom äldreheten.

### **Risker för missförhållanden (Lex Sarah) och vårdskador (Lex Maria)**

Sju lex Sarah rapporter upprättades hos anordnare inom hemtjänst, vilket är en minskning från föregående året då 13 lex Sarah har rapporterats. Dessa handlade främst om utebliven omsorg och bemötande. Inom särskilda boenden för äldre har 29 lex Sarah rapporter upprättats, vilket är en ökning i jämförelse med föregående år då 20 lex Sarah rapporterades. Även dessa handlade främst om utebliven omsorg och bemötande.

Två Lex Sarah har rapporterats och utretts på äldreheten under 2022. De har handlat om bristfällig dokumentation av utredning och brister i uppföljning av insatser. Riskerna har minskats med hjälp av att en rutin för uppföljning av tidsbegränsade insatser har tagits fram samt att rutinen för bevakning av pågående utredningar har ändrats.

Inga allvarliga vårdskador eller risker för vårdskador (Lex Maria) har anmälts under 2022.



## **4.8 Annan tillsyn**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har under 2022 fortsatt tillsynen av hälso- och sjukvårdsinsatser på särskilda boenden för äldre i landets alla kommuner. I syfte att ta reda på om det finns förutsättningar att ge en patientsäker, god och säker vård för personer som bor på särskilda boenden för äldre begärde IVO under in patientjournaler från de fyra kommunala boendena i Nacka. IVO skickade även ut en enkät till sjuksköterskor som arbetar med hälso- och sjukvård på särskilda boenden för äldre. De ställde även frågor till äldrenämnden avseende patientsäkerhetsrisker. Resultatet av tillsynen har ännu inte presenterats.

## **4.9 Personal och kompetensförsörjning**

Under året trädde förändringarna vad gäller kompetenskrav i kundvalen för hemtjänst och särskilt boende. I hemtjänst kräver äldrenämnden sedan oktober 60% undersköterskor och inom särskilt boende för äldre krävs sjuksköterska på plats dagtid även lördagar och söndagar. Anordnarna beskriver svårigheter att nå dessa krav utifrån rekryteringssvårigheter.

Utifrån äldrenämndens ansvar som huvudman för äldreomsorgen i Nacka krävs utöver biståndshandläggare och administrativa stödfunktioner bland annat kvalitetsutvecklare och medicinskt ansvarig sjuksköterska med utvecklings- och uppföljningskompetens inom de förebyggande och biståndsbedömda insatserna till personer över 65 år. Under året har av olika skäl personalomsättningen varit hög i kvalitetsgruppen, vilket har påverkat genomförandet av enhetens planer.

Antal nya kunder som ansöker om och får biståndsinsatser beviljade har ökat efter pandemin. I biståndshandläggarteamen har de särskilda satsningarna på utveckling av arbetsmiljön fortsatt. Flera åtgärder har vidtagits för att minska ärendetalen per handläggare och den höga arbetsbelastningen, bland annat genom att nämnden ökat personalbudgeten och i början av 2023 planeras en organisationsjustering som syftar till att förbättra arbetsmiljön.

Vad gäller kompetensutveckling har äldre enhetens handläggare gått utbildning i motiverande samtal för att få mer verktyg för att möta kundernas behov av stöd. Kvalitetsutvecklare har deltagit i seminarier, studiebesök och nätverksträffar i syfte att inskaffa mer kunskaper i att upptäcka välfärdsbrott.

## **5 Analys av verksamhetens kvalitet**

### **5.1 Självbestämmande och integritet**

”Den enskilde ska vara delaktig, ha inflytande och ges möjlighet till egna val.”

Äldreomsorgskunderna är nöjda och känner sig trygga i Nacka. Både den nationella brukarundersökningen och äldre enhetens egna undersökningar visar samma resultat. Kunderna är särskilt nöjda med att de får bra bemötande och personalen kommer i tid som är överenskommet, vilket leder till ökad känsla av självbestämmande. Äldre enheten hade under 2022 som mål att utreda och implementera ett mer standardiserat sätt för att följa upp kundernas behov. Kundintervjuer i samband med granskning av särskilda boenden för äldre har lett till en ökad kunskap om målgruppen. Resultatet används även i kvalitetsarbetet i verksamheterna. Kunderna som intervjuades var nöjda med de gemensamma aktiviteterna men de efterfrågar mer individuella aktiviteter utifrån sina egna önskemål. Detta kommer att vara ett fokusområde på kommande granskningar i syfte att öka enskildes möjligheter till delaktighet och inflytande.

Hemtjänstindex visar att ungefär hälften av kunderna som svarat i Nacka upplever att

biståndsbeslut är flexibla och anpassade utifrån deras behov. Även om resultatet är högre än genomsnittet planerar äldreheten under 2023 se över hur flexibiliteten i hemtjänstbesluten ytterligare kan förbättras för att öka självbestämmandet för kund.

Individuppföljningar ska göras av biståndsbedömda insatser. Äldreheten har av tidigare nämnda skäl inte gjort uppföljningarna systematiskt, utan utgått främst från inkommen information om nya eller förändrade behov hos befintliga kunder. Under 2023 kommer en bättre struktur och målsättning tas fram för individuppföljningarna.

## **5.2 Helhetssyn och samordning**

”Utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet.”

För 2022 års kvalitetsplan identifierades inga höga risker inom helhetssyn och samordning.

I Nacka finns det 18 hemtjänstanordnare, elva vårdcentraler och fyra primärvård-rehabiliteringar, vilket ställer höga krav på helhetssyn och samordning. Kommunen samverkar med regionen i olika nivåer, utöver samverkan kring kund, sker samverkan i olika utvecklingsprojekt och i regelbundna samverkansmöten för Nära vård.

Samverkan kring kunder på särskilda boenden 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. På grund av personalomsättningen har de lokala samverkansmöten inte genomförts under hösten men de planerar att återupptas under 2023 igen.

Ökat antal egenvårdsintyg från hälso- och sjukvården har lett till att rutiner för egenvård i samverkan med regionen har utvecklats för att minska risker för att kunden inte skulle få sina insatser utförda.

## **5.3 Trygghet och säkerhet**

”Tjänsterna är *rättssäkra* enligt gällande regelverk och transparenta, vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom *förebyggande arbete*.”

Hemtjänstindex visar att 97 procent av kunderna i Nacka är nöjda med kontinuitet, i jämförelse med genomsnittet i Sverige som är 51 procent. Personalkontinuitet ökar kundernas upplevelse av trygghet och säkerhet. Att träffa samma personal betyder även att personalen känner till kundens önskemål och behov, vilket ökar även kundens upplevelse av kvalitet. Fokus på årets kvalitetsdialoger med hemtjänstanordnarna har varit att informera om kontinuitetsbonus. Målet med kontinuitetsbonus är att öka kvaliteten och tryggheten för kunden genom att stimulera hemtjänstanordnare till ökad personalkontinuitet. Äldrenämndens mål 9,5 har inte kunnat uppnås. Trots detta är Nacka kommuns resultat i den årliga nationella jämförelsen bland de 10 procent bästa resultaten i Sverige.

I enlighet med strategin för hälsosamt åldrande - Nacka äldrevänlig kommun har kommunen nu en träffpunkt eller mötesplats för seniorer i alla kommundelar. Under året öppnades två nya träffpunkter för seniorer, vilket har förstärkt äldrenämndens förebyggande arbete. Under 2023 kommer mötesplatsen i Nacka Forum flytta till nya lokaler på Nya Gatan för lättare

tillgänglighet för seniorer. Fixartjänsten Tryggve har åter etablerats med hjälp av Röda Korset. De förebyggande insatserna har även förstärkts med äldrekoordinators uppdrag och att kommunen nu erbjuder hembesök till samtliga medborgare som fyllt 80 år, vilket ökar möjligheterna att nå dem som inte är medlem i någon förening eller brukar besöka någon av kommunens träffpunkter. Föreningar som under pandemin har fått ställa in många aktiviteter har nu återställt och i många fall utökat sin verksamhet. De bidrar till äldreomsorgens mål om att färre seniorer ska känna sig ensamma. De bidrar även till att fler seniorer har möjlighet att regelbundet utöva ledarledd fysisk aktivitet, vilket minskar fallskador. För att fortsätta arbetet med att även nå seniorer som inte deltar i föreningslivet kommer äldrekoordinators roll som uppsökande vara en viktig del i detta arbete.

Brister i dokumentation kvarstår som en risk för att kunderna ska få en rättssäker handläggning och insatser som de har behov av. Utredning i enlighet med Individens behov i centrum (IBIC) är en viktig faktor för att utveckla kvaliteten i utredningarna. För att öka rättssäkerheten i utredningarna och trygghet för kund kommer nya, utvecklade IBIC-mallar användas i alla utredningar och uppföljningar.

## **5.4 Kunskapsbaserad verksamhet**

”Tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.”

En kunskapsbaserad socialtjänst utgår från forskning, de professionellas kompetens och kundernas kunskap och erfarenhet. Uppföljning av enskildas uppfattning om verksamheten är ett led i det systematiska kvalitetsarbetet. Forskningen visar att kunskapsbrist hos anordnarnas personal kan vara en anledning till missförhållanden för kund. Bristande kunskaper i svenska och adekvat kunskap för att kunna ge god omsorg försämrar kvaliteten för kunden.

Nya kundvals villkor med höjda kompetenskrav inom hemtjänsten trädde i kraft under 2022, tillsammans med höjda checknivåer. De nya villkoren innebär att minst 60 procent av personalen inom hemtjänsten ska vara utbildad omsorgspersonal. Den 1 juli 2022 infördes ett nytt krav i socialtjänstlagen om att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt. Från och med den 1 juli 2023 får endast den som är undersköterska utses till fast omsorgskontakt. Syftet med ökade kunskaper är att öka kvaliteten i omsorgsinsatser för kund och även förbereda verksamheterna inför de nya kraven.

Även inom särskilda boenden för äldre höjdes kraven på att ha en sjuksköterska på plats på boendena dagtid även på helgerna mot tidigare krav att endast ha sjuksköterska på plats vardagar dagtid och övrig tid med 30 minuters inställetid. Syftet med ökat krav är att öka den medicinska kompetensen på särskilda boenden, i enlighet med Coronakommissionens synpunkter. Detta förväntas att förebygga vårdskador och ge en bättre vård för kund. Flera anordnare har dock haft svårt att uppfylla kraven, och de har tagit fram åtgärdsplaner för att under 2023 uppfylla kraven i villkoren.

Svårigheterna med kompetensförsörjning inom vård och omsorg är ett nationellt problem och behöver därmed följas även framöver för att nödvändiga åtgärder kan tas i tid. Brister i svenska språket hos anordnarens personal kvarstår och språksatsningen som är ett uppdrag från kommunfullmäktige har fortsatt även under 2022. Även den statliga satsningen äldreomsorgslyftet har gett goda möjligheter för medarbetare till kompetensutveckling i svenska samt att läsa till undersköterska på betald arbetstid. Kunderna inom både särskilda boenden för äldre och hemtjänst i Nacka är överlag nöjda med omsorgen och bemötandet de får. Det är dock svårt att yttra sig om i vilken grad språksatsningen har haft någon effekt på hur kunderna anser att det går att förstå och göra sig förstådda. Insatsen äldreomsorgslyftet

kommer att fortsätta även under 2023 med hjälp av statsbidrag.

Äldreheten tar del av seniorernas synpunkter i samtal med enskilda och i de systematiska kundundersökningar som har gjorts under 2022. Seniorerna synpunkter är viktiga men behöver användas mer systematiskt i framtagandet av nya insatser och i utveckling av de befintliga insatserna.

## **5.5 Tillgänglighet**

”Det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. *Information och kommunikation* är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av *ömsesidighet och dialog*. Verksamheterna är *fysiskt tillgängliga*.”

Brister i kommunikation och tillgänglighet kan leda till att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses.

Äldreheten har korta genomsnittliga handläggningstider men väntetiderna för att erbjudas plats på särskilt boende har under året ökat sedan rapporteringen till Kolada gjordes i somras. Äldreheten har också noterat en ökad efterfrågan på särskilt boende med en höjd förväntan på att bli beviljad särskilt boende utan att först ha prövat hemtjänst, vilket kan skapa missnöje. Många av anhöriga och kunder som ansöker om särskilt boende anar heller inte att det finns någon annan kostnad än vad de betalar i hyra, mat och omsorgsavgift när detta i själva verket endast utgör en mindre del av totalkostnaden.

Av kunder som svarade på äldrehetens enkätundersökning svarade 81 procent att det var lätt att komma i kontakt med äldrehetens handläggare. Vi ser ett fortsatt fokus på detta 2023.

I kvalitetsplanen 2022 identifierades risker för digitalt utanförskap om kommunens information om insatser och aktiviteter för seniorer inte finns i andra former än digitalt. I äldrekoordinators och arbetsterapeutens som utför hembesök uppdrag ingår att informera om kommunens insatser och aktiviteter. Frivilligorganisationer utbildar seniorer i digitala kommunikationsmedel i alla kommundelar, vilket äldreutskottet bidrar till genom verksamhetsbidrag. Insatserna tros ha lett till att seniorer har fått ökade kunskaper i digital kommunikation och att risken för digitalt utanförskap minskat. Nacka kommun har även fått goda resultat i Hemtjänstindex om kommunens information till seniorerna. Under 2023 planerar äldreheten att göra en undersökning om vilka behov seniorer i Nacka har för att minska digitalt utanförskap, för att få bättre förståelse om insatserna har haft tillräcklig effekt.

## **5.6 Effektivitet**

”Resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.”

Inför 2022 identifierades en risk att bristande uppföljning på individ- och gruppnivå kunde leda till att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte var av god kvalitet. Som åtgärd har äldreheten infört nya arbetssätt vad gäller tidsbegränsade beslut, som nu används i större omfattning än tidigare. Denna förändring har inneburit att fler kunder har följts upp. På grund av bland annat ökat inflöde kvarstår dock risken, och det är av stor vikt att arbetet med att befästa en smidig uppföljningsrutin fortsätter under 2023.

Under året har en ny grupp, Utveckling och stöd, skapats inom sociala omsorgsprocessen. Gruppen ska vara ett nav för administrativa och ekonomiska stödprocesser samt digital utveckling och förvaltning. Detta tillsammans med ett nytt avtal för verksamhetssystem möjliggör flera effektiviseringar för både kund och handläggare framöver med till exempel

ansökan om insatser via e-tjänst, som också skulle kunna göras via ombud i form av anhörig.

Under första halvåret har granskning av särskilda boenden prioriterats inför hemtjänstgranskningar. Detta för att säkerställa den kvalitet som revisionen "Granskning av den medicinska kompetensen och patientsäkerheten inom äldreomsorgen vid särskilda boenden" påpekat som riskområden. Under andra halvåret har rutiner för att upptäcka välfärdsfusk tagits fram och ett hemtjänstföretag har tilldelats varning kopplat till bland annat fusk med tidsregistreringar och felaktig information som lämnats till kommunen. Detta arbete kommer att vara fortsatt fokusområde under 2023. Dels ändrade, mer omfattande och tidskrävande rutiner för granskning, dels hög personalomsättning i kvalitetsgruppen har lett till att endast en anordnare inom hemtjänsten har granskats under 2022. Äldreheten bedömer inte att det har lett till allvarliga risker för kunder eftersom de genomförda undersökningarna visar att kunderna mestadels är nöjda med de insatser de får av hemtjänstpersonalen.

## 6 Slutsatser och förslag på förbättringar

De risker som identifierades för 2022 var kopplade till:

1. Bristande uppföljning på individ- och gruppnivå - risk att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet.
2. Bristande uppföljning av fusk och oegentligheter - risk att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare.
3. Brister i personalkontinuitet inom hemtjänsten - risk att kunderna upplever otrygghet och osäkerhet.
4. Bristande kompetens inom omsorg och svenska språket inom äldreomsorgen - risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda.
5. Bristande information om insatser och aktiviteter för seniorer om den bara förekommer i digital form - risk för digitalt utanförskap.
6. Brister i kommunikation och tillgänglighet - risk för att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses.

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.

När det gäller **självbestämmande och integritet** visar både den nationella brukarundersökningen och äldrehetens egna undersökningar att kunderna är särskilt nöjda med att de får bra bemötande och hemtjänstpersonalen kommer i överenskommen tid. Kunderna som intervjuades var nöjda med de gemensamma aktiviteterna men de efterfrågar mer individuella aktiviteter utifrån sina egna önskemål, vilket kommer att vara ett fokusområde på kommande granskningar av särskilda boenden. Beträffande hemtjänst är planen att se över hur flexibiliteten i hemtjänstbesluten ytterligare kan förbättras för att öka självbestämmandet och delaktigheten för kund.

På området **helhetssyn och samordning** har det under året 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 ifall när samverkan mellan de olika aktörerna inom vård, omsorg och myndighet inte fungerar.

I kvalitetsdialoger och samverkansmöten inom ramen för Nära Vård diskuteras aktuella ämnen för att förbättra kvaliteten och samordningen för kund. På grund av

personalomsättningen har de lokala samverkansmöten inte genomförts under hösten men de planerar att återupptas under 2023 igen.

Inom **trygghet och säkerhet** ser vi att Nacka kommuns resultat inom kontinuitet i den årliga nationella jämförelsen 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.

Risken för ofrivillig ensamhet och psykisk ohälsa har minskat efter pandemin i takt med att de förebyggande och främjande insatserna nu är igång och att de även har förstärkts. Målen att få till stånd två nya träffpunkter, inrätta en äldrekoordinatorsfunktion och att återstarta Tryggve är nådda. Utmaningen som kvarstår är nå ut till fler seniorer, både att föreningarna ökar sina medlemsantal men också att träffpunkterna når dem som inte är föreningsanslutna.

**Kunskapsbaserad verksamhet** och riskerna för bristande kompetens inom äldreomsorgen är en fortsatt hög risk framåt. Den här risken är hög i hela landet, och är inte unik för Nacka. Risker för brister i svenska språket hos anordnares personal kvarstår och språksatsningen som är ett uppdrag från kommunfullmäktige behöver fortsätta under 2023 tillsammans med äldreomsorgslyftet. Nya kundvalsvillkor med höjda kompetenskrav inom hemtjänsten trädde i kraft under 2022, tillsammans med höjda checknivåer. De nya villkoren innebär att minst 60 procent av personalen inom hemtjänsten ska vara utbildade undersköterskor och att fast omsorgskontakt som är undersköterska ska finnas för varje kund. Hemtjänstanordnarna har i flera sammanhang lyft svårigheterna att rekrytera undersköterskor. Detta utgör potentiellt en risk framåt för kund.

Inom särskilt boende ska det finnas sjuksköterskor på plats dagtid även på helgen på särskilda boenden. Detta förväntas att förebygga vårdskador och ge en bättre vård för kund. Flera anordnare har dock haft svårt att uppfylla kraven, och de har därför behövt ta fram åtgärdsplaner.

De nya riktlinjerna för biståndsbedömning som antogs i slutet av 2021 ska vidareutvecklas under 2023. Social dokumentation och utredningsmetodik arbetar enheten vidare med att utveckla liksom rättssäkerheten utifrån de nya riktlinjerna.

En av riskerna i kvalitetsplanen för 2022 gällde kommunikation och **tillgänglighet** mellan äldreheten, kund och anordnare. En undersökning där ca 130 kunder deltog visade att 81% tyckte att det var lätt att komma i kontakt med äldrehetens handläggare. 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 förtydliga kommunikationsvägarna och anpassa dem för olika målgrupper. Vi ser ett behov av fortsatt fokus på detta 2023.

Frivilligorganisationer 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 göra en undersökning om vilka behov seniorer i Nacka har för att minska digitalt utanförskap, för att få bättre förståelse om insatserna har haft tillräcklig effekt.

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 tagits fram och ett hemtjänstföretag har tilldelats varning kopplat till bland annat fusk med tidsregistreringar och felaktig information som lämnats till kommunen. Detta arbete kommer att vara fortsatt fokusområde under 2023. För 2022 låg granskningsfokus framför allt på



särskilt boende och under 2023 behöver det ligga på hemtjänst.

Avslutningsvis krävs fortsatt arbete med att skapa effektiva flöden med "kundresan" som utgångspunkt och digitala lösningar och välfärdsteknik som bidrar till ökad självständighet.