



ÄLDRENÄMNDEN KVALITETSPLAN 2023

2023-03-06
Äldrenämnden

Kvalitetsplan 2023

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.

God kvalitet innebär att enheterna inom socialnämndens ansvarsområde ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Socialtjänstlagen anger vad som är god kvalitet i socialt arbete. I socialnämndens riktlinje Ledningssystem för god kvalitet framgår att tjänsterna ska utgå från socialtjänstlagen och särskilt beakta:

Självbestämmande och integritet: den enskilde ska vara delaktig, ha inflytande och ges möjlighet till egna val.

Helhetssyn och samordning: utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet.

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,

Kunskapsbaserad verksamhet: tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara,

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 gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog.

Verksamheterna är fysiskt tillgängliga,

Effektivitet: resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

Nacka kommuns övergripande mål och nämndens fokusområden är också en utgångspunkt i kvalitetsarbetet likväl som antagna riktlinjer och kommunens vision och grundläggande värdering.

Syfte med kvalitetsarbete

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

Identifierade förbättringsområden

I kvalitetsplanen ingår de brister i kvalitet och effektivitet som i riskanalysen har bedömts vara signifikanta eller kritiska, det vill säga är gula eller röda i nedanstående figur. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2022 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2023 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, tillgänglighet och effektivitet.

Allvarlighetsgrad Sannolikhet	1 Mindre	2 Måttlig	3 Betydlig	4 Hög
4 Sannolik	4	8	12	16
3 Möjlig	3	6	9	12
2 Mindre sannolik	2	4	6	8
1 Osannolik	1	2	3	4

Grön = låg/acceptabel risk d.v.s. normal situation: 1-3. Gul = signifikant/medium risk, åtgärder vidtas efter djupare analys 4-6. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9-12.

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2023	Åtgärd	Egenkontroll
<p>Maximalt värde för skattepengarna.</p> <p>FOKUSOMRÅDE ÄLN: Nackas äldreomsorg är i kvalitetstoppen jämfört med andra kommuner. Vår handläggning är effektiv och anpassas utifrån kundens behov. Insatserna är av god kvalitet och följs upp regelbundet.</p>					
<p>1 Helhetssyn och samordning</p>					
	1.1	<p>Risk att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet.</p> <p>Bristande uppföljning av kunders behov av insatser på individnivå.</p>	♦	<p>Stärka kundfokuserat arbetssätt</p> <p>Säkra att individuppföljning görs utifrån bistandsbeslut.</p>	<p>Äldreenheten har en struktur för individuppföljningar utifrån bistandsbeslut.</p> <p>Kontroll av att individuppföljningar görs enligt plan.</p>
<p>2 Effektivitet</p>					
	2.1	<p>Risk att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare.</p> <p>Bristande uppföljning av anordnare inom hemtjänsten.</p>	♦	<p>Motverka välfärdsfusk</p> <p>Granskning av hemtjänstanordnare sker enligt årsplanen och med hjälp av metoder för att granska välfärdsfusk.</p> <p>Dialogmöten med anordnare samt möte med handläggare om metoder att motverka välfärdsfusk.</p> <p>Utöka samverkan med myndigheter och andra enheter i Nacka kommun.</p>	<p>Hemtjänstanordnare har följts upp i enlighet med årsplan för uppföljning av anordnare.</p> <p>Enheten har etablerat arbetssätt för att motverka välfärdsfusk.</p>
Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2023	Åtgärd	Egenkontroll
<p>Bästa utveckling för alla</p> <p>FOKUSOMRÅDE ÄLN: Seniorer och deras anhöriga är trygga, delaktiga och nöjda med det stöd de får samt har stora möjligheter vid val av insatser.</p>					
<p>3 Trygghet och säkerhet</p>					
	3.1	<p>Risk för att kunden inte får sina insatser utförda och att handläggning inte är rättssäker.</p> <p>Bristar i social dokumentation och rättssäkerhet.</p>		<p>Utveckla arbetet med journalföring så att ärendet kan följas.</p> <p>Införa IBIC i utredningar genom att implementera uppdaterade IBIC-mallar.</p> <p>Utbildning i journalföring för biståndshandläggare.</p>	<p>Kontroll av att implementering av IBIC görs enligt plan.</p> <p>Rättsäkerhetsgranskning och stickprov av social dokumentation/ journaler en gång per termin.</p>

	4	Kunskapsbaserad verksamhet			
	4.1	Risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda. Bristande kompetens och kunskap i svenska språket inom äldreomsorgen.	◆	Bidra till ökad kompetens Kompetenshöjning för omsorgspersonal, finansierad genom statsbidrag. Fortsatt språkförstärkande utbildning för anordnarens omsorgspersonal.	Andel kunder inom hemtjänsten och särskilda boenden för äldre som upplever att de får sina behov tillgodosedda. Andel kunder inom hemtjänsten och särskilda boenden för äldre som upplever att de förstår personalen och upplever sig förstådda.
Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2023	Åtgärd	Egenkontroll
Stark och balanserad tillväxt					
FOKUSOMRÅDE ÄLN: Det är attraktivt för anordnare att verka i Nacka. Vården för Nackas seniorer utvecklas i nära samarbete mellan kunder, anordnare, hälso- och sjukvård samt civilsamhället. Det finns välutvecklade digitala verktyg och tjänster som förenklar för våra kunder.					
	5	Tillgänglighet			
	5.1	Risk för att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses. Brister i tillgänglighet på telefon.	◆	Tillgänglig och samtidig effektiv organisation Införa nya arbetssätt och tydliga kommunikationsvägar för att kunderna ska få rätt hjälp när de behöver.	Andel kunder som upplever att de får hjälp av äldreheten när de har behov av det.

Helhetssyn och samordning ◆

Insatser som beviljas ska följas upp enligt socialtjänstlagen. För att kunna erbjuda rätt hjälp och anpassa insatserna för individens behov behöver handläggare följa upp beslutet på individnivå. Åtgärderna syftar till att utveckla ett strukturerat arbetssätt för uppföljning av biståndsbeslut.

Effektivitet ◆

Skattepengarna ska användas på ett ansvarsfullt sätt och så att de kommer till kunden till nytta. Fusk och oegentligheter förekommer i allt större utsträckning inom samhällstjänster och även inom socialtjänstens områden. Detta behöver motverkas och fokus under året kommer att läggas i att motverka välfärdsfusk.

Åtgärderna syftar till att säkerställa god kvalitet av omsorg för kund och maximalt värde för skattepengarna.

Trygghet och säkerhet



Upplevelsen av trygghet och säkerhet är viktig för seniorer. Åtgärderna för att förbättra den sociala dokumentationen och rättssäkerheten i utredningar syftar till att kunden ska uppleva trygghet och säkerhet i hjälpen som de får från socialtjänsten oavsett vem handläggare är.

Kunskapsbaserad verksamhet



Bristande kunskaper i svenska och bristande kompetens i att kunna ge god omsorg försämrar kvaliteten för kunden. Åtgärderna syftar till att öka kundernas upplevelse av trygghet och säkerhet genom att erbjuda och skapa incitament till anordnarna för ökad kompetensutveckling för deras medarbetare.

Tillgänglighet



En tillgänglig och samtidig effektiv organisation är en utmaning för äldreheten som tar emot en stor mängd telefonsamtal varje dag från kunder, anhöriga, anordnare, regionens utförare samt Nackabor med frågor som rör äldre och äldreomsorg. Åtgärderna syftar till att medborgare ska uppleva att de får hjälp av äldreheten när de har behov av det och att tillgängligheten är jämn och mer förutsägbar.