

# **Kvalitetsberättelse 2020**

---

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.....	5
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 .....	8
4.9 Personal och kompetensförsörjning.....	9
<b>5 Analys av verksamhetens kvalitet</b> .....	<b>10</b>
5.1 Självbestämande och integritet.....	10
5.2 Helhetssyn och samordning.....	11
5.3 Trygghet och säkerhet .....	11
5.4 Kunskapsbaserad verksamhet.....	12
5.5 Tillgänglighet .....	13
5.6 Effektivitet.....	14
<b>6 Slutsatser och förslag på förbättringar</b> .....	<b>14</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Kvalitetsledning- kvalitetsplanen 2020*

## 1 Sammanfattning

2020 var ett utmanande och svårt år och pandemin har orsakat stort lidande för många seniorer och deras anhöriga. Pandemin påverkade utvecklingsarbetet på enheten där systematisk uppföljning och andra utvecklingsfrågor och projekt behövde pausas under delar av året. Enheten har fokuserat på att genomföra insatser för att bidra till minskad smittspridning och på att anpassa insatserna efter råd och rekommendationer. Nya digitala lösningar har skapats och nya arbetssätt har möjliggjort effektivare processer.

Alla egenkontroller och i stort sett alla aktiviteter har trots pandemin genomförts.

Sammanfattningsvis har arbetet under 2020 resulterat i att enheten genomfört förbättringar och påbörjat utvecklingsarbeten inom en rad områden. Några exempel är

- Kunder får en trygg och snabb hemgång från sjukhus
- Tillgängligheten till myndigheten har förbättrats
- Kundnöjdhet i såväl ordinärt som särskilt boende har ökat i brukarundersökningen.

Enhetens arbete med att öka mängden registrerade synpunkter, klagomål och interna avvikelser har resulterat i att enheten har fått ett bättre underlag till det systematiska kvalitetsarbetet. Klagomål och avvikelser i handläggningen och hos anordnare/utförare har hanterats omgående vilket motverkar allvarliga brister som riskerar att påverka kunden. Trots många fler registreringar i jämförelse med föregående år har enheten inte haft någon allvarlig avvikelse som föranledde anmälan om Lex Sarah. Socialstyrelsens brukarundersökning visar även att kundnöjdheten har ökat.

De bister som identifierades är kopplat främst till samordning, individuppföljning och ofrivillig ensamhet.

## 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.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits inom nämndens ansvarsområde under 2020, bland annat utifrån den antagna kvalitetsplanen.

Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är precis som patientsäkerhetsberättelsen en del av årets redovisning.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

## 3 Verksamhetens målgrupper

Äldrenämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten, (exklusive ekonomiskt bistånd) kommunal vård och omsorg och de uppgifter som enligt annan lag eller författning ankommer på socialnämnd avseende personer över 65 år. I detta ingår ansvar som ytterst vårdgivare enligt 11 kap 1§ hälso- och sjukvårdslagen. 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 administrativa serviceenheten.

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**

Under 2020 genomfördes flera kundundersökningar både genom fysiska möten, telefonintervjuer, digitala enkäter och journalgranskningar. Kunder har bidragit till värdefull kunskap som använts som underlag till upphandlingar, revidering av kundvalsvillkoren, implementering och uppföljning av nya insatser. Enhetens kvalitet- och stödgrupp har arbetat med metoden tjänstedesign i projekt. Metoden utgår ifrån förståelse för användarens behov och upplevelser men lyfter också fram medarbetarnas och utförarnas perspektiv på utmaningarna. En tydlig risk som har identifierats för målgruppen är att många kunder upplevde ensamhet och ett digitalt utanförskap.

#### **Enkät om smittspridning**

För att minska risken för smittspridning i samband med pandemin genomfördes från och med maj månad en enkät där anordnarna inom hemtjänst och särskilt boende varje vecka svarade på antal smittade kunder, behov av skyddsutrustning och personalläget i verksamheten. Utöver enkäten har täta digitala möten med anordnarna genomförts.

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

Varje handläggare har god kännedom om sina kunder men en tydlig systematik i uppföljningen och information om kundernas behov saknas. I utredningen Hemtjänst 2.0 som färdigställdes i augusti 2020 framkommer även behov av att systematiskt följa upp kundernas behov på en aggregerad nivå för att säkerställa att vi har rätt insatsutbud. 2019 implementerades en ny metod för individuppföljningar på särskilt boende (säbo). Till följd av besöksförbud/stark avrådan från besök var det varit svårt att träffa och följa upp kunderna på säbo. Pandemin gjorde det även svårt för handläggarna att göra hembesök eller träffa kunder i ordinärt boende. Uppföljningar har i år främst skett genom telefonsamtal och ibland genom hembesök. Kunder som har avböjt stöd, fått förändringar i sina beviljade insatser eller som själv har pausat sina insatser under året har särskilt prioriterats för individuppföljning.

Under 2020 har införandet av IBIC på särskilda boenden påbörjats. Genom IBIC kommer vi kunna följa både måluppfyllelse och kunders behov på en gruppnivå.

För att undersöka kvalitet in handläggningen genomfördes en rättsäkerhetsgranskning i december. Biståndshandläggare granskade kollegors ärenden utifrån bestämda frågeställningar. 20 ärenden granskades. Resultatet visade att kundernas delaktighet beskrivs i ärendena och att det framkommer tydligt vilket beslut som fattades för kunden. Ett förbättringsområde är uppföljning av insatserna. I 20 procent av de granskade akterna hade ingen uppföljning skett de senaste 12 månaderna.

Utöver rättssäkerhetsgranskningen har gruppchef och gruppledare granskat journalanteckningar i 20 ärenden. Granskningen visade betydande kvalitetsförbättring gällande journalföringen och motiveringarna till beslutade insatser jämfört med föregående år. Den visade även att kunderna i ännu större omfattning än 2019 har varit delaktiga i sin utredning.

### **4.3 Nationella undersökningar**

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. 2020 års resultat beskriver de förhållanden som var i februari 2020.

Socialstyrelsens brukarundersökning visade att kvaliteten för kunderna inom hemtjänst har blivit bättre. Helhetssynen, den generella nöjdheten, personalens bemötande och delaktighet var allmänt bättre än 2019 års resultat i inom hemtjänsten. Utvecklingsområden som identifierades var att knappt hälften av de som besvarade enkäten besvärades av ensamhet, kunders möjlighet att påverka vid vilken tidpunkt hemtjänsten kommer och information om var de vänder sig med synpunkter och klagomål.

Kunder som bodde på särskilda boenden för äldre gav betyget 81 av 100. Snittet i riket var 79. I Stockholms län ligger Nacka kommun högst när det gäller helhetssyn på särskilt boende. Variationen mellan boendena var stora. Ett av utvecklingsområdena som framkom i undersökningen var att andelen kunder som var nöjda med de aktiviteter som erbjuds på äldreboende sjönk från 71 (år 2019) till 66 (2020). Orsaken till detta kan vara en konsekvens av pandemin.

Se ytterligare kommentarer kring dessa indikatorer i årsredovisningen för 2020.

#### **Nationella kvalitetsregister**

Anordnare för särskilda boenden för äldre registrerar och använder ett antal nationella kvalitetsregister i sitt systematiska kvalitetsarbete. Resultaten visar olika kvalitetsmått som kan jämföras med andra enheter/kommuner/riket.

Vård i livets slutskede var ett fokusområde under 2020 då det identifierades som en risk under 2019. Symtomlindring under den sista tiden i livet förbättrades från 89 procent (år 2019) till 93 procent (år 2020). Ingen kund som avled med covid-19 på särskilda boenden för äldre hade andnöd som inte har kunnat lindras. Andel kunder som varit ensamma vid dödsögonblicket på särskilda boenden för äldre ökade från 22 procent år 2019 till 35 procent år 2020. Nacka kommun hade liknande resultat som Stockholms län.

Användning av läkemedel ökade på särskilda boenden för äldre under 2020. Även användning av lugnande läkemedel och läkemedel mot psykiatriska symtom ökade i jämfört med resultat från 2019. Läkemedelsanvändningen har inte följts upp i enlighet med kvalitetsplanen utifrån att resurser har behövt prioriterats om i samband med pandemin. Registrering av symtom och upprättande av bemötandeplaner i BPSD-registret har fortsatt öka under 2020 i jämförelse med åren innan.

Riskbedömningar utifrån registreringar inom områdena nutrition, fall, inkontinens, trycksår och munhälsa genomfördes regelbundet av myndighetens medicinskt ansvariga sjuksköterska. Resultaten för hur många kunder som hade risk för ohälsa var oförändrade i jämförelse med föregående år. Andel kunder som hade risk för ohälsa ligger i samma nivåer som inom Stockholms stads särskilda boenden.

Region Stockholm stoppade de årliga munhälsobedömningarna som erbjuds till kunderna på särskilda boenden för äldre och kunder som har hemtjänstinsatser. Det berodde på att regionen behövde omprioritera sina resurser under 2020. Den nödvändiga tandvården utfördes efter behovsbedömning.

Andel fallolyckor för personer över 65 år har minskat något från 4333 (år 2019) fall till 4311 fall (år 2020). På särskilda boenden för äldre minskade antalet fall från 1865 (år 2019) till 1705 (år 2020). 42 av dessa fall ledde till fraktur, vilket var en minskning med 10 frakturer från 2019.

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

Under våren 2020 implementerades tillsyn på natten via trygghetskamera. Syftet med insatsen är att kunder inte ska behöva bli väckta av nattpatrullen. Därmed störs inte sömnen och behovet att stiga upp minskar, vilket i sin tur kan motverka risk för fall.

Flera hemtjänstanordnare började under 2020 erbjuda digitala inköp, det vill säga inköp som genomförs via internet där hemtjänst antingen hämtar färdigpackade matkassar i butik eller där kunder får maten hemkörd av matkedjan de beställer ifrån. Syfte var att öka trygghet och säkerhet för kunder som önskade följa med till affären.

Pandemin har påverkat utförarnas möjlighet att bedriva verksamhet. De har ställt om och anpassat efter pandemin på ett bra sätt. Förebyggande och hälsofrämjande verksamheter anpassades. Balansskola, qigong och utomhusträning filmades och finns tillgänglig för alla på Nacka.se. Anhörigstöd och uppsökande arbete genomfördes via telefon.

Föreningar som har som syfte att stötta och uppsöka de äldre som lever i ofrivillig social isolering anpassade också sina aktiviteter från att ha sociala träffar till att stötta de isolerade äldre genom att ringa till dem för att följa upp hur de mår och vilka hjälpbehov de har. De har också ordnat telefonträffar så att de äldre som tidigare har träffats i en grupp för ett fika har fått hålla kontakten med varandra även om de inte har kunnat träffas i det riktiga livet. Frivilliga samt Röda korset har i uppdrag från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap hjälpt till genom att handla mat och medicin.

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

Alla anordnare och utförare följs årligen upp med en uppföljningsenkät som de själva besvarar. Den visar att utförarna själva fortfarande bedömer att kvaliteten i deras verksamheter sammantaget är god och att de uppfyller avtalsvillkoren. I enkäten framkom att 5 av 14 särskilda boenden uppgav att de inte nådde utbildningskraven i auktorisationsvillkoren. Dessa resultat kommer att följas upp i kvalitetsplanen.

I den årliga avtalsuppföljningsenkäten ställdes även frågor till anordnarna om hur de påverkats av pandemin. Samtliga anordnare uppger där att samarbetet med äldreheten har fungerat bra under pandemin.

#### **Kvalitetsgranskningar**

Under 2019 skedde granskningar eller uppföljningar av alla hemtjänstanordnare och flertalet

av de särskilda boendena. 2020 har kvalitetsgranskningar och uppföljningar inte skett i samma utsträckning vilket beror på prioriteringar utifrån utredningsarbetet kopplat till projektet Hemtjänst 2.0 samt pandemin. Riskbedömningar har skett kontinuerligt för att säkerställa att anordnaren har god kvalitet vilket resulterade i:

- Två uppföljningar och två påkallade granskningar inom kundvalet särskilt boende för äldre. De påkallade granskningarna resulterade för den ena utföraren i en varning samt upprättande av åtgärdsplan, och för den andra utföraren utfärdades ingen sanktion men däremot en åtgärdsplan. Åtgärderna har följts upp. Anordnarnas hälso- och sjukvårdsinsatser följdes även upp löpande utifrån smittspridning av covid-19.
- Fyra påkallade granskningar och en kvalitetsgranskning inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. En anordnare avauktoriseras av nämnden och en anordnare valde självmant att avsluta sin auktorisation efter att äldreheten funnit allvarliga brister i verksamheten.

Dagverksamheterna har varit stängda under större delen av 2020 och verksamhetsgranskningar har därför inte prioriterats för granskning.

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) införde 2019 tillståndsplikt för hemtjänst. Enheten är positiv till den nya tillståndsplikten, då den ytterligare stärker kvalitetsperspektivet. Alla anordnare har därför behövt ansöka om att få tillstånd. IVO fattade beslut i alla ärenden under 2020 och har gett besked till samtliga av Nacka kommuns anordnare. Fem anordnare fick avslag på sin ansökan. Två anordnare avslutade på eget initiativ sin verksamhet efter att de fått avslag från IVO, två överklagade och väntar på avgörande. Av de två som avslutade sin verksamhet på egen begäran hade den ena anordnaren färre än fem kunder. Den andra anordnaren övergick genom en företagsöverlåtelse till en annan befintlig anordnare och all personal följde med. Få kunder har därför hittills drabbats av stora förändringar i och med IVO beslut.

## **4.6 Granskningar och kartläggningar**

Under 2020 genomfördes ett omfattande projekt som kallats Hemtjänst 2.0. Utredningen föreslog en rad olika förändringar för att höja kvaliteten inom hemtjänsten. Förändringar som föreslogs var bland annat prestationsbaserad ersättning för ökad personalkontinuitet, utbildning i svenska språket, digitala matinköp, bättre arbetsförutsättningar för personalen och förändrat arbetssätt med bättre individuppföljning i biståndshandläggningen.

En analysrapport om de särskilda boendenas hantering av pandemin sammanställdes i slutet av 2020 av äldreheten. Rapporten visade att boendena på mycket kort tid ställde om sina verksamheter för att ta hand om kunder med en samhällsfarlig och smittsam sjukdom. Många av boendena ökade även sin sjuksköterskebemanning för att göra det möjligt att sjukvårdsinsatser snabbt kunde utföras även på helgerna. Rapporten beskriver de utmaningar som särskilda boenden hade under de sex första månaderna av pandemin. Den beskriver även vilka åtgärder som vidtogs när pandemin drabbade äldreomsorgen hårt.

2019 genomfördes en omorganisering i biståndshandläggargrupperna utifrån bland annat Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård. Utifrån detta gjordes under hösten 2020 en uppföljning på betalningsansvarsdagar för perioden januari till och med september. Uppföljningen visade att kommunen klarade lagens intentioner om att ingen ska behöva vara på sjukhus då man är utskrivningsklar. Resultatet för Nacka var att i genomsnitt 81 % av kunderna skrevs hem på dag 0, det vill säga när man är utskrivningsklar. Utskrivningsklara dagar under perioden var i genomsnitt 0,56 dagar under perioden. För att klara av den utmaning som det innebär att enligt nya lagen hemplanera personer så fort de är

färdigbehandlade på sjukhus krävs en ökad bemanning av biståndshandläggare och ett fortsatt arbete med den interna organisationen och arbetsmiljön, vilket beskrivs mer i årsredovisningen för 2020.

En översyn av de kundval som har få kunder genomfördes utifrån tre aspekter: kvalitet för kund, ekonomi samt organisering och effektivitet. Utredningen resulterade i ett antal kriterier för att avgöra vilken avtalsform som bör användas. Enligt utredningen är det inte klarlagt att dagverksamheten tillgodoser de behov som finns hos målgruppen och eventuellt behövs andra insatser.

Äldrenämnden gav enheten i uppdrag att genomföra en översyn av sanktioner när anordnare brister i sina verksamheter. Syftet med att kunna ge snabba och kraftfulla sanktioner är att undvika avauktorisering vilket kan påverka kundens trygghet och säkerhet. Utredningen gav förslag till fem sanktioner. Nämnden beslutade i enlighet med förslaget och överlämnade ärendet till kommunstyrelsen. Det pågår ett kommunövergripande projekt Kundval 2.0 som ser över de generella kundvalsvillkoren och utformningen av de specifika villkoren.

#### **4.7 Avvikelse interna och externa**

I mars 2020 infördes en ny process för avvikelshantering, synpunkter och klagomål. Syftet med den nya processen var att systematiskt arbeta med registrering och hantering av inkomna synpunkter, klagomål och interna avvikelser. Rutinen/processen har resulterat i många fler registrerade klagomål och synpunkter under 2020, vilket har lett till ett bättre underlag till det systematiska kvalitetsarbetet.

Under 2020 rapporterades inga lex Sarahanmälningar inom äldreheten. Äldreheten registrerade och följde upp fem interna avvikelser på enheten. Dessa handlade om bristande samverkan med anordnare eller brister i bemötande. Implementeringen av processen för interna avvikelser behöver fortsätta nästa år.

Äldreheten gjorde totalt arton avvikelser till Regionen avseende bristande samverkan vid utskrivning från slutenvården. Avvikelserna handlade om att utskrivningsplanering inte var ifylld, att primärvård inte varit involverad, utebliven SIP trots behov samt missvisande datum för utskrivning.

Äldreheten registrerade och följde upp 41 synpunkter och klagomål på anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning och totalt 14 synpunkter och klagomål på anordnare av särskilt boende. Klagomålen kom från kunder, anhöriga eller andra utomstående personer. Dessa handlade om bland annat personalens kunskaper i basal handhygien och svenska språket, bemötande, bristande omvårdnad, personalens användning av skyddsutrustning och fusk och oegentligheter. Utöver dessa har synpunkter och klagomål på anordnarna kopplat till kund hanterats löpande av biståndshandläggarna.

I anordnarna och utförarnas egna verksamheter rapporterades och utreddes totalt åtta Lex-Sarahrappporter kopplat till hemtjänst från tre olika verksamheter. Inom särskilt boende för äldre upprättades 12 lex-Sarahrappporter. På ett särskilt boende för äldre inträffade en allvarlig vårdskada (lex Maria) vilket rapporterats till Inspektionen för vård och omsorg.

#### **4.8 Annan tillsyn**

På uppdrag av kommunens revisorer genomförde Ernst & Young (EY) en granskning av nämndens målstyrning. Resultatet visade att nämndens arbete med målstyrning i allt väsentligt arbetar i enlighet med kommunfullmäktiges reglemente för mål- och resultatstyrning. Det finns flera förtjänster i det arbetssätt som tillämpas men det finns också

utvecklingsområden. Äldrenämnden kommer att följa revisorernas rekommendationer och göra en särskild riskanalys kopplad till målvärden samt att säkerställa bättre överensstämmelse mellan fokusområden och resultatindikatorer i mål- och budgetprocessen.

Revisorerna har även följt upp arbetsmiljön på bland annat äldreheten. Ansvaret för arbetsmiljön ligger på kommunstyrelsen och inte på äldreheten. Bedömningen är att Nacka i allt väsentligt har strukturer för att säkerställa ett ändamålsenligt arbetsmiljöarbete. Formerna för arbetsmiljöarbetet regleras i samverkansavtalet.

Inspektionen för vård och omsorg genomförde en tillsyn av enhetens verkställighet av beviljade insatser under pandemin. Äldreheten hade haft kontakt med samtliga kunder som fick en förändrad verkställighet under pandemin.

Inspektionen för vård och omsorg granskade även vården på Sveriges samtliga särskilda boenden för äldre kopplat till pandemin. Granskningen genomfördes via telefonintervju med medicinskt ansvarig sjuksköterska. Inspektionen för vård och omsorg gick vidare med att djupgranska 15 särskilda boenden i Stockholms län där de hade bedömt att det fanns risker för att kunderna inte fick den vården de hade behov av. Ingen anordnare i Nacka blev aktuell för djupare granskning. Inspektionen för vård och omsorg granskade även Regionernas läkarinsatser på särskilda boenden för äldre i hela landet, förutom Gotland. Läkarinsatserna granskades i de boendena där Inspektionen för vård och omsorg bedömt att vården inte hade fungerat. Samtliga Sveriges Regioner som granskades fick kritik. Region Stockholm har vidtagit åtgärder för att stärka läkarinsatserna med exempelvis extra jourläkarbilar på helgerna. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen kommer att granska avtalet av utförare för läkarinsatser på särskilda boenden för äldre.

Regeringen gav Coronakommissionen i uppdrag att utvärdera de åtgärder som vidtogs för att begränsa spridningen av Covid-19. En delrapport om vården och omsorgen av äldre publicerades i december 2020.

EY har under slutet av 2020 påbörjat en samordnad granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård och sjukvård utifrån den nya lagen (LUS). Granskningen görs på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Stockholm, Stockholms stad, Sollentuna, Haninge, Huddinge, Järfälla, Nacka, Sundbyberg och Värmdö. Granskningsrapporten kommer beräknas vara klar i februari 2021.

#### **4.9 Personal och kompetensförsörjning**

Äldreheten har liksom alla enheter inom Nacka kommun ett sparbetning varje år gällande personalbudgeten. För att hantera den utmaningen infördes ett nytt arbetssätt den 13 januari 2020. En mottagningsgrupp inrättades som bland annat ansvarar för att hemplanera alla som skrivs ut från slutenvården. Arbetsbelastningen inom biståndshandläggargruppen har varit ansträngd på grund av att den nya lagen om utskrivning vid slutenvård. Det har inneburit behov av att arbeta betydligt mera effektivt i samband med utskrivning från slutenvård i jämförelse med tidigare år. I syfte att minska riskerna för att kund far illa har enheten ökat bemanning vilket går utanför enhetens budgetram.

I kvalitetsplanen 2020 identifierades risker kopplat till kompetensförsörjning. Äldreheten arbetade under 2020 med att kvalitetssäkra handläggningen av ärendehantering genom att bland annat kompetensutveckla biståndshandläggarna. Syftet med de olika utbildningsinsatserna har varit både att förebygga suicidrisk, att få inblick i hur det är att vara anhörigvårdare, att göra rättssäkra bedömningar och dokumentation samt att lära sig handläggning enligt IBIC. Den kompetensutveckling som har skett inom myndighet var följande:

- Dokumentation och journal genom föreläsning och workshop
- Utbildning i suicidprevention
- Utbildning i hur det är att vara anhängvårdare steg 1
- Utbildning i IBIC
- Utbildning i “nya” Combine

Arbetsbelastningen har under 2020 varit mycket hög inom båda arbetsgrupperna på äldreheten. Direktör, enhetschef och gruppchef för biståndshandläggargruppen slutade under året. Under perioder har det därför konsulter tillsatts. Ny enhetschef tillträdde i maj liksom direktör och biträdande direktör. Åtgärder i form av riktade arbetsmiljöinsatser har inletts och de fortsätter under 2021. Arbetets organisation behöver utvecklas ytterligare utifrån såväl kundflödena som nämndens behov och för att arbetsmiljön ska vara bra.

## 5 Analys av verksamhetens kvalitet

### 5.1 Självbestämmande och integritet

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

*Barnperspektivet* ska beaktas utifrån att barnkonventionens principer om barnets bästa och barnets rätt att få uttrycka sina åsikter och få sin åsikt beaktad i förhållande till sin ålder och mognad, finns införda i socialtjänstlagen”

Inom området självbestämmande och integritet var de största riskerna 2020 att det saknas ett systematiskt arbetssätt för att följa upp kunder. Bristerna berodde både på en hög arbetsbelastning för biståndshandläggarna samt avsaknad av ett systematiskt arbetssätt för individuppföljning.

Äldre enhetens analys utifrån interna kartläggningar och Socialstyrelsen brukarundersökning är att kunder är delaktiga i utredning, beslut och insatser men att brister i uppföljning och information om vart de kan vända sig för synpunkter och klagomål kan medföra att några kunderna inte har haft tillräckligt med inflytande deras insatser. Enheten bedömer också att kunders självbestämmande och integritet inte tillgodoses fullt ut eftersom individuppföljningar inte har skett i tillräcklig hög utsträckning.

För att minska riskerna kopplat till självbestämmande och integritet arbetade enheten med att öka delaktigheten och den generella kundnöjdheten för kunden genom att:

- initiera och påbörja implementering av **ett nytt arbetssätt för måluppföljning** för att på ett mer strukturerat sätt följa upp de kunder som har insatser i ordinärt boende. Den nya rutinen omfattar att följa upp kundens behov, att de beviljade insatserna genomförs och hur, på vilket sätt kunden har varit delaktig samt att inhämta ny och, för ärendet, relevant information.
- återuppta det försenade **införandet av arbetsmetod IBIC**, individens behov i centrum, på enheten. Från och med 1 november 2020 handläggs alla nya kunder som beviljats särskilt boende i enlighet med metoden.
- ta fram en **rutin för individuppföljningar** för kunder på särskilt boende.
- erbjuda inköp eller lån av videoutrustning för **digitala möten** till anordnare och utförare.

Enheten bedömer att arbetet med att öka kundernas delaktighet i samband med utredning och utformning av stöd och hjälp måste fortgå under 2021. Arbetet bör sättas in i ett större perspektiv för att leva upp till Socialstyrelsen kvalitetskriterier och strategin om Nacka som en äldrevänlig kommun.

## 5.2 Helhetssyn och samordning

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

Den största risken inom kvalitetsområdet ”helhetssyn och samordning” var **samordningsbrister** vilket kan medföra bristande helhetssyn och kontinuitet för kunden. Det innebär att äldremyndens kunder riskerade att inte få ett samordnat stöd och därmed adekvat hjälp. Samordningsproblemen kunde innebära att det dröjde innan kunder med behov av stöd från olika enheter fick hjälp eller att personen bollades mellan olika enheter och aktörer. Risken kring samordningsproblem för särskilt utsatta målgrupper identifierades tidigt under 2020 och har presenterats i kvalitetsplanen. De aktiviteter som sattes har genomförts och bidrog till att minska risken, se bilaga.

Resultatet av enhetens arbete innebär att kvaliteten för kunden anses som god vilket kan verifieras genom:

- att det **inte har inträffat några allvarliga avvikelser** under året
- att **tillgängligheten** och närheten för våra kunder **ökade**
- betydligt förbättrad **dokumentation**
- **hemplaneringar** från slutenvård har skett **snabbt**

Det finns risker utifrån medarbetarnas upplevelse av ineffektiva processer och dubbelarbete. Orsakerna till dessa risker var i första hand att roller och ansvar inom enheten förändrades samt arbetet med organisationsförändring där implementering och uppföljning av denna har påverkats negativt av distansarbete.

Enheterna bedömer att arbetet med samordningsfrågor både internt och externt behöver pågå även under 2021 för att kunna säkerställa att kunderna inte drabbas av organisatoriska hinder. Arbeta 2021 behöver även innehålla ett fortsatt arbete enhetens flöden och med att tydliggöra medarbetarnas och chefernas roller och ansvar.

## 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*.”

Inom kvalitetsområdet ”**trygghet och säkerhet**” har de största riskerna minskat. Det gäller både fallolyckor och frakturer samt att kunder träffar färre personal (ökad kontinuitet) inom hemtjänsten och på särskilda boenden. En annan risk som minskat var risken att kunder som utsatts för våld inte uppmärksammades. Enheten har minskat riskerna genom utbildning, kontinuerliga ärendedragningar samt att det inkluderas i introduktionen av nya medarbetare.

Med anledning av pandemin har äldregruppen fokuserat på ytterligare tre risker inom området trygghet och säkerhet:

- **Psykisk ohälsa och ofrivillig ensamhet.** Det gäller både kunder som har insatser och kunder som inte har insatser. Behovet av en plats för social samvaro var stort redan innan pandemin. Den öppna mötesplatsen för seniorer har inte kunnat öppna och merparten av de öppna verksamheterna har varit stängda. Risken innebär att den fysiska och psykiska hälsan påverkas för kunderna.
- **Användning av läkemedel** har ökat på de särskilda boendena under 2020, vilket delvis kan bero på ökat behov av symtomlindring relaterat till covid-19. Mer kunskap om individernas symtom relaterat till läkemedelsbehandling skulle behövas för att dra

slutgiltiga slutsatser om eventuella orsakssamband.

- För **anhöriga har det inte funnits samma möjlighet till avlastning** eftersom dagverksamhet har varit stängd under större delen av 2020. Anhörigcenter och dagverksamhetens personal erbjöd under slutet av 2020 kontinuerligt stöd via telefonsamtal.

För att påverka riskerna inom området **trygghet och säkerhet** arbetade äldreheten med att:

- lansera en ny rutin för **suicidprevention**
- börja erbjuda seniorer **teknisk hjälp** i hemmet
- erbjuda fler hemtjänststimmar för att trygga kunder som drabbats av **ensamhet och isolering** i samband med pandemin
- vidareutbilda handläggarna i **journalföring** vilket har resulterat i att journalernas kvalitet avsevärt förbättrats
- **ställa om förebyggande verksamheter** i syfte att motverka ensamhet och isolering genom bland annat mindre grupper, promenadträning och telefonsamtal.
- kontakta alla **kunder som inte kunnat gå på dagverksamhet** för att säkerhetsställa att behovet är tillgodosett i hemmet samt erbjuda andra insatser vid behov, såsom exempelvis ledsagning, avlösning, stöd vid måltid, telefonstöd, tillsyn och utökade promenader
- **utöka samverkan** med både Regionens **krisledning** och med de lokala utförarna i Nacka under pandemin, vilket resulterade i bättre samverkan och i att kommunerna fick ökade påverkansmöjligheter i de gemensamma frågorna
- höja kvaliteten på **symtomlindring** så som smärta, andnöd och ångest, vid livets slutskede.
- genomföra en omvärldsanalys i syfte att arbeta för **tidig upptäckt av fall**.

I arbetet 2021 behöver enheten fokusera på att upprätthålla respektive utvecklas vidare inom alla tre riskområden.

## 5.4 Kunskapsbaserad verksamhet

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

Äldreheten bedömde 2020 att det fanns två större brister inom området:

- att enheten inte på ett systematiskt sätt arbetade med **måluppfyllelse** och uppföljning av hur det går för målgrupperna
- att enheten inte hade en förankrad **avvikelsehantering**.

Under 2020 arbetade enheten med att implementera en ny metod för **individuppföljningar**. Tidigare inleddes en ny utredning varje gång en kund följdes upp. Den nya rutinen innebär istället att insatsens mål följs upp. I slutet på 2020 påbörjades även införandet av IBIC - individens behov i centrum - på särskilda boenden. Alla nya kunder som får insatsen särskilt boende för äldre ska nu utredas enligt IBIC. Införandet för kunder som får andra insatser påbörjas under mars månad 2021.

Äldreheten har även utvecklat processer för **avvikelsehantering** och arbetat med att sprida kunskap om avvikelsehanteringsens tre delar; lex Sarah, synpunkter och klagomål samt interna avvikelser.

Inom enhetens utförarverksamheter identifierades, förutom de två ovanstående riskerna, att kunder riskerar att inte få rätt stöd och omvårdnad utifrån att **personalen saknar viss grundläggande kunskap** inom området. Enheten har arbetat med att minska riskerna genom att tillse att fler personer läser till **undersköterskor**. Under april till och med juni 2020 erbjöds anordnarnas personal en utbildning i **basal hygien**. Totalt 600 personer deltog på utbildningen som hölls i kommunens lokal för öppen mötesplats.

Vidare har anordnarnas medarbetare erbjudits palliativa ombudsutbildningar samt utbildning i **IBIC** – individens behov i centrum som en förberedelse inför införandet.

Utifrån kvarstående risker behöver enheten under 2021 arbeta på resultat kvaliteten för kunderna genom ett fokus på **måluppföljning**. En del i detta är att ställa krav i kommande upphandling av verksamhetssystem så att enheten framöver kan ta fram relevant statistik för analys av målgruppens behov på gruppnivå. Utöver kommer enheten arbeta vidare med ökade språkkunskaper för anordnarnas personal utifrån att grundläggande kunskaper i det **svenska språket** är en förutsättning för vidare utbildning inom området.

## 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 gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av *ömsesidighet och dialog*. Verksamheterna är *fysiskt tillgängliga*.”

I kvalitetsplanen bedömde äldre enheten att den största risken inom kvalitetsområdet tillgänglighet var kopplat till kunder som är utskrivningsklara från sjukhus. Under året har den nya organisationen och samverkan mellan kommunen och regionen gett goda resultat i processen kring **trygg hemgång**. Fortsatt arbete under 2021 behövs för att säkerställa en trygg process kring hemgång från slutenvården.

Sjukvårdens möjligheter till samverkan genom samordnad individuell plan **“SIP” var i vissa fall bristfällig** då det inte användes i tillräcklig utsträckning. Den snabba hemtagningsprocessen resulterade även i att biståndshandläggare och/eller anordnare inte alltid fick kännedom om att kunder skrevs ut.

Under 2020 arbetade enheten med att öka tillgängligheten för kunder, anhöriga och anordnarna på följande sätt:

- Utveckla innehållet i våra **kommunikationskanaler** på webben, sociala medier och i tryckt material och foldrar
- Enhetens nya mottagningsgrupp har inneburit en **ökad tillgänglighet** både för kunder, anhöriga, anordnare och för externa aktörer som t ex regionen.
- **Handläggning av riksfärdtjänst och färdtjänst** flyttades över till administrativa serviceenheten vilket bidrog till ökad tillgänglighet för kunderna. För ansökan om riksfärdtjänst och turbundna resor kan kunder från och med 2020 boka den tid som passar dem bäst på [nacka.se](http://nacka.se)
- **Samverkan** med regionen och myndigheterna har prioriterats och blivit bättre.
- Genomföra kontinuerliga och samordnade **utskick till anordnare** och särskilda kontaktpersoner inom äldre enheten för anordnarna att vända sig till.
- **Utökade arbetstider**. I början av pandemin var informationsflödet från myndigheterna och Region Stockholm hög. Biståndshandläggare och kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska arbetade då under helgerna för att möta regionens behov.

Arbetet under 2021 behöver äldreheten fokusera på ett smidigare systemstöd för ärendeöverföring där viss kommunikation kan automatiseras.

## 5.6 Effektivitet

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

Äldrehetens brister inom området effektivisering rör främst brist på effektiva handlägningsprocesser och att beslut som är fattade har varit svåra att genomföra. Detta beror dels på effekterna av pandemin, men det beror även på de tidigare nämnda problemen med social och organisatorisk arbetsmiljö. Direktören har givit det som ett prioriterat område till enhetschefen.

Under 2020 arbetade enheten för att skapa effektiva processer för kunderna på följande sätt:

- Upprätta en rutin för när det är lämpligt att **fatta tidsbegränsade beslut**. Det kan vara när det är oklart om behovet är varaktigt, om det behöver säkerställas att det är rätt insats eller när syftet med insatsen är att nå uppsatta mål och bli mer självständig. Detta resulterar i att **kunder följs upp oftare** och det kan på så sätt förebygga ett kvarstående/ökat hjälpbehov. Samtidigt som detta är ett sätt att säkra upp ökad självständighet och bibehållande av egna förmågor kan det även leda till att **antal timmar för exempelvis hemtjänst succesivt minskas**.
- Genomföra en utredning om kundvalet hemtjänst som visar på olika aktiviteter som kan ge tidseffektiviseringar samt öka kundens delaktighet, bland annat genom att anordnarna bör genomföra **matinköp digitalt** tillsammans med kunden om denne inte själv kan följa med till affären.
- Implementera insatsen **digital tillsyn nattetid** vilket effektiviserade natthemtjänstens arbete med tillsyn via trygghetskamera.
- Den nya tjänsten ”**tekniskt stöd i hemmet**” har möjliggjort för kunder att själv handla på nätet så att de kan klara sig hemma längre
- Införa ett förändrat arbetssätt på äldreheten kopplat till **effektiv hemtagning** vilket resulterade i att kostnaderna för utskrivningsklara dagar eliminerades och var i december 2020 i genomsnitt 0,56 dagar. Ersättning till regionen för utskrivningsklara dagar höjdes 2020 från 3 638 kr/dygn till 8 300 kr/dygn.
- Kravställning till upphandling av verksamhetssystem som kommer att möjliggöra **automatiserade processer** för handläggning av **bostadsanpassningsbidrag**.

I arbetet under 2021 behöver enheten fortsätta arbetet kring effektivisering av handlägningsprocesser inom bland annat avgiftshantering, förenklad handläggning och uppföljning av anordnare. Uppföljning och egenkontroller är resurskrävande men bidrar till ekonomisk effektivitet.

## 6 Slutsatser och förslag på förbättringar

2020 var ett utmanande och svårt år för alla kunder, medarbetare, anordnare och samverkanspartner inom äldre nämndens område. Pandemin påverkade utvecklingsarbetet på enheten där systematisk uppföljning och andra utvecklingsfrågor och projekt behövde pausas under delar av året som ett resultat av ökat fokus på att säkerställa särskilda insatser för våra kunder kopplade till pandemin. Vi kan trots detta se att vårt arbete har gett goda resultat när det gäller smittspridningen, kreativa digitala lösningar och nya arbetssätt.

Alla egenkontroller och i stort sett alla aktiviteter har trots pandemin genomförts.

### Självbestämmande och integritet

En av de största riskerna var att kunder inte följs upp systematiskt. Äldreenheten har under 2020 arbetat för att reducera riskerna genom introduktion av nya arbetssätt. Under 2021 kommer detta arbete fortgå och vidareutvecklas.

Äldrenämndens målgrupper upplever enligt Socialstyrelsens brukarundersökning och andra nationella undersökningar en hög grad av ofrivillig ensamhet. Psykisk ohälsa förväntas öka i takt med att många under en mycket lång tid levt isolerat, vilket också var en risk som enheten uppmärksammade redan innan pandemin började. Utbildning och ett kvalificerat utrednings- och bedömningsarbete krävs både för myndigheten och i våra utförarverksamheter för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Äldrenämnden har därav behov av att fortsätta arbetet kring detta under 2021.

Enheten behöver även arbeta vidare med interna kompetenshöjande insatser inom sociala omsorgsprocessen och externa utbildningar för våra anordnare och utförare för att skapa *bästa utveckling för alla*. Det gör vi genom att fokusera på

- utbildning i svenska språket
- utbildning i basala handhygienrutiner
- måluppföljning genom IBIC
- suicidprevention
- revidering av villkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning samt
- att öka kunskapen kring digitala möten.

### **Kunskapsbaserad verksamhet**

Ett tecken på god kvalitet är att det systematiska kvalitetsarbetet är levande i organisationen. Enheten har under året ökat registreringarna av synpunkter och klagomål samt bedömningar och åtgärder utifrån dessa. Under kommande år kommer detta arbete att vidareutvecklas och kompletteras med förtydligade rutiner och arbetssätt vad gäller interna avvikelser. Ärendehanteringssystemet är under ny upphandling, vilket kan komma att innebära utmaningar i samband med ett eventuellt systembyte.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar att kundnöjdheten har blivit bättre. Mer analys av detta finns i årsredovisningen för 2020.

Det nya arbetssättet kring måluppföljning och IBIC kommer att bidra till att kundernas behov och mål följs upp på liknande sätt oavsett vem som har kontakt med kunden. Målet är att det ska bidra till lokal kunskap om målgruppens behov samt vilka insatser som behövs för att ge *maximal nytta för skattepengarna*.

### **Helhetssyn och samordning**

Samverkan internt och externt är ett fortsatt utvecklingsområde och en förutsättning för målet *bästa utveckling för alla*. Det är viktigt att ha ett arbetssätt där hela sociala omsorgsprocessen och kommunen på övergripande nivå har fokus på kundens behov. Det finns fortfarande brister i kunskapsöverföring, avsaknad av rutiner och brister i förståelse för varandras uppdrag även om arbetet som gjorts under året har gett goda resultat för kunderna. Bästa resultat uppnås när kommunens olika professioner och funktioner, utifrån sina respektive uppdrag, får möjlighet till förankring och nära samverkan inom och mellan enheter och nämnder.

För de mest sjuka äldre är det angeläget att samordning av vård- och omsorgsinsatser sker. Enheten undersöker därför möjligheterna att införa en ny insats som heter Case manager. Insatsen är beprövad och syftar till att öka kundens möjlighet till samordnade insatser.

### **Tillgänglighet**

Ensamhet och isolering har ökat under 2020. Det digitala utanförskapet har blivit än tydligare

i och med pandemin och äldrenämnden behöver fortsätta att arbeta aktivt med att möjliggöra för digital inkludering och på så sätt skapa attraktiva livsmiljöer i hela Nacka. Äldrenämnden behöver även fortsätta arbetet med att skapa mötesplatser för äldre i hela Nacka där seniorer stöttar och lär varandra. Detta bidrar även till kommunens mål att skapa *attraktiva livsmiljöer i hela Nacka*.

Användning av digitala lösningar för hemtjänst och larmpatrullen förväntas resultera i färre bilresor för hemtjänstföretagen samt natt- och larmpatrullen i Nacka kommun, vilket även är en förbättring ur miljösynpunkt.

### **Effektivitet, trygghet och säkerhet**

Enligt prognosen för den demografiska utvecklingen kommer Nacka kommuns äldre invånare att öka med cirka 50% de kommande 15 åren. Ett ökat antal äldre ställer krav på högre effektivisering för att kommunen ska kunna ha en *stark och balanserad tillväxt*. En enkel och snabb väg från ansökan och beslut till insats möjliggör för högre kundnöjdhet och tidsbesparing för handläggare, utförare och kunder. Inom detta område behöver äldreheten vidareutveckla det nya arbetssätt som infördes för ett år sedan.

I arbetet med att få effektivare flöden för invånare och kunder spelar även kommunens pågående upphandling av verksamhetssystem en viktig roll. Identifierade behov av e-tjänster och integration mellan system har inte kunnat implementeras i verksamhetssystemet de senaste åren beroende på att avtalsperioden närmar sig sitt slut. Nya funktioner skulle riskera att bli mycket kostsamma och sedan inte kunna användas, varför detta inte har varit möjligt. Att den komplexa upphandlingen och därefter implementeringen lyckas är verksamhetskritiskt och av stor vikt för att vi ska kunna nå våra mål.

Hantering av kundnycklar berör flera verksamheter och digitala lösningar bidrar till ökad trygghet för kunden samt effektivisering för anordnarna. Vi vet även att ett införande av digitala lösningar inom hemtjänsten innebär stora tidsbesparingar för hemtjänstpersonalen och för kommunens arbete med att kontrollera utförd tid vilket bidrar till maximal nytta för skattepengarna.

Genom att skapa goda förutsättningar för hälsosamt åldrande för Nackas seniorer säkerställer äldrenämnden att Nackas seniorer kan fortsätta att leva med god hälsa, uppleva välbefinnande och bidra till samhället så länge som möjligt. Äldrehetens arbete med att kunder i hög grad ska uppleva en känsla av trygghet och säkerhet behöver fortgå under 2021 genom

- fortsatt arbete med att skapa effektiva flöden med "kundresan" som utgångspunkt
- digitala lösningar och välfärdsteknik som bidrar till ökad självständighet
- att de öppna verksamheterna ska nå fler deltagare
- individutredningar med bedömningar om hur insatser hjälper kunden att bibehålla funktioner samt
- förebyggande insatser så att kunder kan upprätthålla funktioner och bo hemma längre.