

2021-01-31

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr ÄLN 2021/10

Äldrenämnden

Kvalitetsberättelse 2020

Förslag till beslut

Äldrenämnden noterar informationen i kvalitetsberättelsen 2020 till protokollet.

Sammanfattning av ärendet

2020 var ett utmanande och svårt år och pandemin har orsakat stort lidande för många seniorer och deras anhöriga. Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som äldreheten har bedrivit under 2020 kopplat till nämndens antagna kvalitetsplan. Samtliga egenkontroller enligt kvalitetsplanen har genomförts. Några aktiviteter har pausats utifrån arbetet med Coronapandemin. I kvalitetsberättelsen analyseras och riskbedöms kvaliteten utifrån äldreändens ansvarområde och kundens behov.

Kvaliteten inom äldreändens område bedöms som god.

- 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.

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

Ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom äldreändens uppdrag ska vara av god kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten och att verksamheten präglas av rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt. Socialtjänstlagen (3 kap. 3 § SoL) kräver att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska dessutom systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

2020 var ett utmanande och svårt år och pandemin har orsakat stort lidande för många seniorer och deras anhöriga. Kvalitetsberättelsen redogör för det systematiska kvalitetsarbete som bedrivits under 2020 samt identifierade risker som kvarstår. 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 insatser för våra kunder. Enheten genomförde trots detta flera förbättringar och bedömer att kvaliteten inom äldreomsorgens område är god exempelvis genom att

- 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.

Pandemin har påverkat verksamheten på flera sätt. 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.

Samtliga egenkontroller enligt kvalitetsplanen har genomförts. Några aktiviteter har pausats vilket bland annat beror på förändrade prioriteringar utifrån Coronapandemin.

Ett tecken på god kvalitet är att enhetens arbete kring utredning och registreringar av synpunkter och klagomål samt interna avvikelser har resulterat i att enheten utvecklar sitt systematiska kvalitetsarbete. 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 i såväl ordinärt som särskilt boende har ökat.

De risker som enheten har identifierat är kopplat främst till samordning, individuppföljning och ofrivillig ensamhet.

Ekonomiska konsekvenser

Kvalitetsberättelsen innebär inga konsekvenser för ekonomin.

Konsekvenser för barn

Kvalitetsberättelsen innebär inga konsekvenser för barn.

Handlingar i ärendet

Kvalitetsberättelsen 2020.

Ellinor Egefors
Enhetschef
Äldreenheten

Sofie Stener
Gruppchef kvalitet och stöd
Äldreenheten