

ÄLDRENÄMNDEN KVALITETSPLAN 2021

2021-03-15

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. Lagens, 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 verksamheten inom äldrenämndens ansvarsområde ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Socialtjänstlagen anger vad som är god kvalitet i socialt arbete. I äldrenämndens riktlinje¹ 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.

Helhetsyn 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

¹ Beslut äldrenämnden 28 mars 2018

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 ge 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 gul eller röd i nedanstående figur. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2020 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2021 har verksamheten 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 Identifierad risk	Riskenivå jan 2021	Åtgärder
Bästa utveckling för alla FOKUSOMRÅDE ÄLN: Seniorer känner sig trygga och är delaktiga i hur omsorgen utformas. Individens behov är i centrum för utformandet av stödet och samordnas utifrån individens förutsättningar. Psykisk- och fysisk ohälsa och ofrivillig ensamhet motverkas genom förebyggande arbete. Anhöriga och närstående erbjuds stöd och hjälp.				
1 Självbestämande och integritet				
	1.1	Bristande uppföljning på individ och gruppnivå Kundernas önskemål och behov riskerar att inte tillgodoses om uppföljning inte sker. Kunskap om målgruppernas behov saknas då uppföljningar inte sker på ett systematiskt sätt.	♦	Kartlägga behovet av uppföljning på handläggarnivå för att ta fram ett utgångsläge och därefter genomföra åtgärder. Utveckla arbetet med att systematiskt använda standardiserade bedömningsinstrument både på individnivå och gruppnivå Fortsätta implementeringen av arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC) så att kundens förmågor och behov kommer mer i fokus. Ta fram en metod för uppföljning av förenklad handläggning Genomföra individuppföljning på särskilt boende för äldre utifrån framtagna rutiner. Erbjud inköp eller lån av videoutrustning för digitala möten till anordnare och utförare.
2 Trygghet och säkerhet				
	2.1	Kundernas upplevelser av otrygghet och osäkerhet ökar om personalkontinuiteten är låg.	♦	Införa och följa upp kontinuitetsbonus till anordnare inom hemtjänst. Presentera anordnarnas kontinuitet på Nacka.se för att möjliggöra transparentare val för kunderna.
	2.2	Medborgare över 65 år har en ökad risk för suicid utifrån ofrivillig ensamhet och isolering.	♦	Enhetens aktiviteter avseende ensamhet och isolering är ökad samverkan med vårdcentraler och civilsamhället, utbildning för medarbetare och anordnare avseende suicidprevention, invigning av öppen mötesplats samt kommunikationsinsatser för att nå ut med information om stödsatser. Äldrenämnden behöver även fortsätta arbetet med att skapa mötesplatser för äldre i hela Nacka där seniorer stöttar och lär varandra.
	2.3	Kunder riskerar att inte få hjälp om anhöriga inte får tillräcklig med återhämtning och stöd.	♦	Utredda och erbjuda särskilt riktat stöd, så kallad guldkant, till anhöriga och närstående. Erbjud telefonstöd och digitala insatser för anhöriga och kunder som är beviljad insatsen dagverksamhet.

	2.4	Kunderna riskerar att dö ensam om kvaliteten av vården i livets slutskede brister.	◆	Alla särskilda boenden för äldre har analyserat sina resultat. Åtgärdsplaner har upprättats utifrån de brister som verksamheter har identifierat. Bristerna kommer att följas upp under året. Genomföra palliativa ombudsutbildningar.
	3	Kunskapsbaserad verksamhet		
	3.1	Kunders behov tillgodoses inte då personalen saknar grundläggande utbildning och har bristande språkkunskaper	◆	Utreda och föreslå åtgärder med konkreta förslag på satsning kring bristande språkkunskaper. Motivera och erbjuda ekonomisk kompensation till personal som vill utbilda sig till undersköterska, specialistundersköterska eller SFI. Uppföljning av följsamheten av basala hygienrutiner inom särskilt boende.

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Riskenivå jan 2021	Åtgärd
Stark och balanserad tillväxt				
FOKUSOMRÅDE Valfärden för Nackas seniorer utvecklas i nära samarbete mellan kunder, anordnare, hälso- och sjukvård samt civilsamhället. Tillsammans utvecklar vi effektiva arbetssätt för att möta det ökade antalet seniorers behov.				
	4	Helhetssyn och samordning		
	4.1	Medborgare över 65 år riskerar att drabbas av fallsador	◆	Enheten ska slutföra påbörjad omvärldsanalys samt ta fram förslag på åtgärder i syfte att arbete för tidig upptäckt av fall. Utveckla samverkan med regionen för att nå fler medborgare som har en ökad risk för fallsador. En särskild uppföljning av läkemedelsanvändningen kommer att genomföras under året. Anordnarna inom särskilt boende ska särskilt följas upp med fokus på mat och måltider. Villkoren för hemtjänst ska ses över.

Självbestämmande och integritet ◆

Åtgärderna syftar till att utreda och implementera ett mer standardiserat sätt för att följa upp kundernas behov. Standardiserade frågor skapar även möjlighet till en ökad kunskap om målgruppen. Statistik kan användas för uppföljning av kvalitet inom anordnarnas verksamhet samt för att säkerställa att vi har rätt insatser för målgruppen.

Trygghet och säkerhet ◆

Den känslomässiga relationen mellan kund och personal samt personalkontinuitet är viktig för upplevelsen av omsorgskvaliteten. I fall där personalkontinuiteten inom verksamheten fungerar sämre finns det en ökad risk att äldres upplevelser av otrygghet och osäkerhet ökar. Medborgarnas psykiska hälsa påverkas av ofrivillig ensamhet och isolering vilket kan leda till en ökad risk för suicid. Risken

är stor för både kunder som har insatser och övriga medborgare. Behovet av en plats för social samvaro för seniorer 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. Under pågående pandemi har flera anhöriga tackat nej till stöd och hjälp på grund av rädsla att bli smittade. Anhörig spelar en viktig roll i kundernas möjlighet till stöd i vardagen och för att kunna bo kvar hemma.

Åtgärderna syftar till att kundernas behov ska tillgodoses utifrån genomförda utredningar och åtgärder som anges. En viktig del i detta arbete är samverkan med regionen och att nå ut till målgrupperna med det stöd som finns att tillgå.

Kunskapsbaserad verksamhet



Kunskapsbrist hos anordnarnas personal kan många gånger vara en anledning till missförhållanden för kund. Bristande kunskaper i svenska och adekvat kunskap för att kunna ge god omsorg försämrar kvaliteten för kunden. Åtgärderna syftar till att erbjuda och skapa incitament till anordnarna för ökad kompetensutveckling i deras verksamheter.

Helhetssyn och samordning



Antal fallskador för personer som är 65 år och äldre är högre i jämförelse med andra kommuner i Sverige. Näringsintag och läkemedelsanvändning har stor betydelse för att förebygga fallskador. Kundernas användning av läkemedel har även ökat på de särskilda boendena under 2020. Åtgärden syftar till att säkerställa att kundernas samlade behov tillgodoses. Syftet med åtgärden är även att stärka samverkan mellan äldreheten och regionen.