



KVALITETSPLAN 2022
ÄLDRENÄMNDEN

Kvalitetsplan 2022

Vad är kvalitet i verksamheten?

I föreskriften 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 äldrenämndens ansvarsområde ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Socialtjänstlagen anger vad som är god kvalitet i socialt arbete. I äldrenämndens 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 äldre enhetens 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 redovisas de brister i kvalitet och effektivitet som i riskanalysen har bedömts vara signifikanta eller kritiska, det vill säga framför allt gula risker i nedanstående figur. Röda risker ska hanteras omedelbart i det löpande kvalitetsarbetet. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2021 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2022 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom effektivitet, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet och tillgänglighet.

| 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: 1–4. Gul = signifikant/medium risk, åtgärder vidtas efter djupare analys 4–8. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9–16.

| Mål | Risk nr | Kvalitetsområde - identifierade risker | Risk nivå jan 2022 | 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 Effektivitet</p> | | | | | |
| | 1.1 | <p>Risk att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet.</p> <p>Bristande uppföljning på individ- och grupp nivå.</p> | ♦ | <p>Stärka kundfokuserat arbetssätt.</p> <p>Utveckla rutinen för individuppföljning.</p> <p>Implementera uppföljningar av anordnare med utökat kundfokus inom hemtjänst.</p> <p>Fler samordnade planer ska genomföras med kunder i ordinarie boende.</p> | <p>Antal kunder per biståndshandläggare som har följts upp på individnivå minst vid ett tillfälle under året.</p> <p>Andel anordnare inom hemtjänsten som har följts upp med utökat kundfokus.</p> |
| | 1.2 | <p>Risk att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare.</p> <p>Bristande uppföljning av fusk och oegentligheter.</p> | ♦ | <p>Utveckla rutinen för uppföljning av eventuellt fusk och oegentligheter.</p> | <p>Kontroll av hemtjänstanordnarens registrerade besök hos kund.</p> <p>I samband med ekonomiska månadsrapporter följa trend per hemtjänstanordnare vad gäller differens mellan beställd och utförd tid.</p> |
| Mål | Risk nr | Kvalitetsområde - identifierade risker | Risk nivå jan 2022 | 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>2 Trygghet och säkerhet</p> | | | | | |
| | 2.1 | <p>Risk att kunderna upplever otrygghet och osäkerhet.</p> <p>Bristar i personalkontinuitet inom hemtjänsten.</p> | ♦ | <p>Förtydliga vikten av kontinuitet i omsorgskontakter för hemtjänstanordnare.</p> | <p>Kontinuitetsbonus till hemtjänstanordnare.</p> <p>Månadsvis följa upp anordnarnas kontinuitet.</p> <p>Dialog med hemtjänstanordnare om strategier att uppnå bättre kontinuitet.</p> |

| 3 | | | | | |
|--|---------|---|--------------------|--|---|
| Kunskapsbaserad verksamhet | | | | | |
| Mål | Risk nr | Kvalitetsområde - identifierade risker | Risk nivå jan 2022 | Åtgärd | Egenkontroll |
| | 3.1 | <p>Risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda.</p> <p>Bristande kompetens inom omsorg och svenska språket inom äldreomsorgen.</p> | ♦ | <p>Språkutbildningar för anordnares omsorgspersonal.</p> <p>Vidareutbildning av vård- och omsorgspersonal som finansieras med statsbidrag.</p> <p>Införa kvalitetspris som uppmärksammar förbättrad kvalitet för kund.</p> <p>Ställa frågor till kund om de förstår och upplever sig förstådda.</p> | <p>Andel kunder inom hemtjänsten och särskilda boenden för äldre (säbo) som upplever att de får sina behov tillgodosedda.</p> <p>Andel kunder inom hemtjänst och säbo som upplever att de förstår personalen och upplever sig förstådda.</p> |
| <p>Stark och balanserad tillväxt</p> <p>FOKUSOMRÅDE ÄLN: Det är attraktivt för anordnare att verka i Nacka. Valfärden 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.</p> | | | | | |
| 4 | | | | | |
| Tillgänglighet | | | | | |
| | 4.1 | <p>Risk för digitalt utanförskap.</p> <p>Bristande information om insatser och aktiviteter för seniorer om den bara förekommer i digital form.</p> | ♦ | <p>Verka för att seniorer får ökade kunskaper i digital kommunikation.</p> <p>Ta fram och sprida tryckt material som komplement, vid behov.</p> <p>Frågor om digitala förutsättningar och kunskaper ställs till kunderna vid uppföljningar.</p> | <p>Utforma enkät till pensionärsföreningar om digitalt utanförskap och vad föreningarna gör för insatser för att minska detta.</p> <p>Antal nackabor som har fått stöd av SeniorNet.</p> <p>Antal deltagare som har deltagit i Fisksätra folkets hus seniorhub.</p> |
| | 4.2 | <p>Risk för att kundernas delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses.</p> <p>Bristar i kommunikation och tillgänglighet.</p> | ♦ | <p>Säkerställa kundernas delaktighet.</p> <p>Stärka kommunikationen och samverkan mellan äldreheten, kund och anordnare/utförare.</p> <p>Pilottest och eventuellt införande av ett nytt telefonsystem, i syfte att förbättra handläggares tillgänglighet.</p> <p>Utreda möjlighet till ökad första linjen-support av inkommande kundsamtal.</p> | <p>Andel kunder som upplever att det är lätt att få kontakt med äldreheten.</p> <p>Andel kunder som upplever att det är lätt att få kontakt med personalen.</p> |

Effektivitet

För att kunna erbjuda vård och omsorg av god kvalitet behöver äldreheten få kännedom om kundernas önskemål och behov. Att kunderna får sina behov tillgodosedda behöver följas upp både på individnivå och på gruppnivå. Insatserna ska anpassas utifrån individens och målgruppens behov. Åtgärderna syftar till att få tillräcklig information om hur kunderna upplever att de får sina behov tillgodosedda. De syftar även till att säkerställa att medborgare i Nacka får vård och omsorg av god kvalitet.

Trygghet och säkerhet

Kontinuitet i hur många personal den äldre träffar är viktig för upplevelsen av trygghet och säkerhet. Åtgärderna syftar till att kunden ska uppleva trygghet och säkerhet vid service- och omsorgsinsatser.

Kunskapsbaserad verksamhet

Bristande kunskaper i svenska och bristande kompetens i 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.

Tillgänglighet

Det ska finnas större utbud av kommunikationsverktyg för att kunderna ska kunna välja hur de hämtar informationen om äldrehetens insatser. Åtgärderna syftar till att medborgare ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med äldreheten och anordnare.