

2022-03-18

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÄLN 2022/45

## Äldrenämndens kvalitetsplan 2022

### Förslag till beslut

Äldrenämnden antar kvalitetsplan för 2022.

### Sammanfattning

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom äldrenämndens område ska vara av god kvalitet. Verksamheten ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete för att fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i arbetet. Ett led i detta är att ta fram en årlig kvalitetsplan för att bedöma och prioritera vilka risker verksamheten ska arbeta med under året. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2021.

Inom området *effektivitet* finns risk att kundernas behov inte alltid tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet. Det finns även en risk för att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare. Inom området *trygghet och säkerhet* identifieras risk för låg personalkontinuitet för kunderna som har hemtjänstinsatser. Inom området *kunskapsbaserad verksamhet* är en identifierad risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda på grund av personalens bristande kompetens och språkförmåga. Inom området *tillgänglighet* finns en risk för digitalt utanförskap. Ytterligare en risk är att äldreheten och anordnare inte är tillräcklig tillgänglig för medborgare.

### Ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom äldrenämndens område ska vara av god kvalitet. Det innebär att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Verksamheten ska utgå från Socialstyrelsens kvalitetsområden:

- *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 grupper 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 nämndernas fokusområden är också en utgångspunkt i kvalitetsarbetet likväl som antagna riktlinjer och kommunens vision och grundläggande värdering. Enheten ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete för att fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i arbetet. Ett led i detta är att ta fram en årlig kvalitetsplan för att bedöma och prioritera vilka risker verksamheten ska arbeta med under året. Riskbedömningen utgår från resultatet i kvalitetsberättelsen för 2021 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Riskanalyserna bidrar till ett framåtblickande och förebyggande arbete med syfte att identifiera risker för avvikelser och negativa händelser. I riskanalysen uppskattas sannolikheten för att en händelse ska inträffa liksom allvarlighetsgraden om händelsen inträffar. I kvalitetsplanen beskrivs även de åtgärder som planeras för att minska riskerna och förbättra och säkerställa kvaliteten för de kunder som kommer i kontakt med nämndens verksamhet.

I kvalitetsplanen för 2022 har verksamheten identifierat prioriterade områden inom *effektivitet, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet* samt *tillgänglighet*.

Inom området *effektivitet* bedöms en risk vara att kundernas behov inte tillgodoses eller att insatserna inte är av god kvalitet. Det finns även en risk att det förekommer fusk och oegentligheter hos anordnare.

Inom området *trygghet och säkerhet* är låg personalkontinuitet en identifierad risk för kunderna som har hemtjänstinsatser.

Inom området *kunskapsbaserad verksamhet* identifieras en risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda på grund av personalens bristande kompetens och språkförmåga.

Inom området *tillgänglighet* finns en risk för digitalt utanförskap. Ytterligare en risk är att äldreheten och anordnare inte är tillräcklig tillgänglig för medborgare samt att det uppstår kommunikationsbrister mellan äldreheten, kunder och anordnare.

Åtgärderna för att minska riskerna och egenkontroller för att mäta uppnått resultat beskrivs i kvalitetsplanen 2022 i bilaga 1.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Förslaget till kvalitetsplan medför inga ekonomiska konsekvenser.

## **Konsekvenser för barn**

Förslaget till kvalitetsplan medför inga konsekvenser för barn.

## **Bilagor**

1. Äldrenämndens kvalitetsplan 2022.

Ellinor Egefors  
Enhetschef  
Äldreenheten

Elisa Reinikainen  
Gruppchef Kvalitet vård och omsorg  
Äldreenheten