

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Äldrenämnden

Kvalitetsberättelse för äldrenämnden 2024

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Innehållsförteckning

Inledning.....	4
Lag- och formkrav	5
Riskanalys	5
Egenkontroller	6
Avvikelsehantering	7
Kvalitet hos privata leverantörer.....	12
Analys.....	13
Bemötande och delaktighet	15
Samverkan	15
Undersökningar, statistik och enkäter	17
Digitalisering	18
Analys.....	18
En kunskapsbaserad verksamhet	20
Det kunskapsbaserade arbetet under året.....	20
Medarbetarskap	21
Analys.....	22
Förbättringsarbete till kommande år	22

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Sammanfattning

Det systematiska kvalitetsarbetet inom äldre nämnden sammanställs till en årlig kvalitetsberättelse. Berättelsen syftar till att ge äldre nämnden en samlad bild över nämndens kvalitetsarbete under det gångna året och riktningen framåt. Berättelsen utgör även ett underlag till arbetet med äldre nämndens verksamhetsplan.

Äldre nämnden ansvarar för socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård riktad till kommuninvånare som är 65 år eller äldre. I ansvaret ingår myndighetsutövning, det vill säga utredning och beslut om insatser enligt socialtjänstlag, lag om riksferdtjänst och lag om bostadsanpassning, beslut om avgifter samt på uppdrag av Region Stockholm utreda ärenden om ferdtjänst. Äldre nämndens ansvar omfattar också att tillhandahålla förebyggande insatser, anhörigstöd samt individuella insatser enligt socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.

Äldre nämnden har under året arbetat aktivt med att utarbeta en struktur och ett ramverk för det systematiska kvalitetsarbetet. Sammanfattningsvis visar arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet att äldre nämndens verksamheter levererar god kvalitet.

Benämningar

Ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet kommer benämnas som systematiskt kvalitetsarbete.

Beställaravdelningen funktionsnedsättning och äldreomsorg kommer att benämnas som beställaravdelningen.

Avdelning äldreomsorg egen regi kommer att benämnas som egen regi.

När hänvisning görs till alla tre verksamhetsområdena (individ- och familjeomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättningar och äldreomsorg) används benämningen social omsorg.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

När det refereras till upphandlade utförare kommer dessa att benämnas som privata leverantörer.

Brukare, klienter och invånare kommer benämnas som den enskilde/enskilda.

Inledning

Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är ett verktyg för att säkerställa kvalitet i verksamheterna. Genom det systematiska kvalitetsarbetet kan äldre- och funktionshindernämnden planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Kvalitet definieras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, 2 kap 1 § enligt följande;

”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.”

Kvalitetsdefinitionen kan beskrivas som en ram som ska fyllas med innehåll som finns i lagar och föreskrifter samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kvalitetsberättelsen för året beskriver hur arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet har fortgått.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors



Planera kvalitetsarbetet	Genomföra kvalitetsarbete	Följa upp	Ständiga förbättringar
Definiera kvalitet			
Visualisera Processer	Säkra kvalitet genom att genomföra egenkontroller	Följa upp, analysera och utvärdera kvalitetsarbetet	Agera genom förbättringsåtgärder, dess effekter och skapa lärande i hela organisationen
Riskanalys	Följa upp och analysera statistisk från avvikelser, synpunkter och klagomål och lex Sarah	Synliggöra resultat, avvikelser samt förbättringsförslag och åtgärder	Kvalitetsberättelse med underlag och slutsatser från kvalitetsarbetet
Identifiera risker			
Hantera risker i syftet att förebygga brister i Kvalitet	Förbättringsåtgärder	Dokumentera åtgärder och följ upp åtgärder	
Bedöma/genomföra Riskanalys			
Planera egenkontroller			

Lag- och formkrav

Lag- och formkrav innebär att verksamheterna systematiskt och fortlöpande ska utveckla och säkra kvaliteten i arbetet gentemot den enskilde. Detta görs i form av riskanalys, egenkontroller, avvikelshantering, analys, åtgärder samt avtals- och kvalitetsuppföljningar.

Riskanalys

I riskanalysen identifieras risker som kan medföra att social omsorgsprocessen inte kan genomföras enligt bestämda lagar och föreskrifter för att upprätthålla en god kvalitet. Syftet är att identifiera vad som kan gå fel och arbeta förebyggande. För att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i äldreomsorgens kvalitet genomförs riskanalyser.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Under året har det genomförts riskanalyser på enhets- och avdelningsnivå.

Vid behov av åtgärder har ett åtgärdsarbete upprättats för att förhindra att en negativ händelse inträffar eller upprepas.

Äldrenämnden identifierar, analyserar och åtgärdar fortlöpande de risker som kan innebära brister i kvalitet. Arbetet med riskanalyser behöver dock utvecklas och struktureras samt dokumenteras i högre grad vilket är ett förbättringsarbete som kommer fortsätta kommande år.

Egenkontroller

Egenkontroller ska genomföras i den omfattning som behövs för att den som bedriver verksamheten ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. I det systematiska kvalitetsarbetet är egenkontrollen kopplad till de risker som identifierats i riskanalysen.

Årets resultat av egenkontroller inom egen regi visar att genomförandeplanerna i sin helhet behöver utvecklas, till exempel vad gäller den enskildes delaktighet vid upprättande av genomförandeplan samt att avsnittet bemötande behöver belysas.

Inom beställaravdelningen visar årets egenkontroller på goda resultat överlag. Dokumentation i ärenden gällande utredningar, journalanteckningar och förekomsten av aktuella genomförandeplaner är god.

Egenkontrollerna visar dock att det är sällan som biståndshandläggaren ställer Freda kortfrågor till den enskilde vid nybesök vilket ska göras enligt *Socialnämndens handlingsplan för arbetet med våld i nära relation och barn som upplevt våld 2021-2026*. Det har under året framkommit att biståndshandläggarna upplever att det är svårt att få tillfälle att ställa frågor om våldsutsatthet. Det är vanligt att närstående är med den enskilde på möten med biståndshandläggaren och det är då inte lämpligt att ställa Freda kortfrågor. Att en del äldre har en kognitiv svikt och därmed begränsad förmåga att förstå och besvara frågorna är en annan försvårande omständighet. Biståndshandläggarna och ansvariga arbetar dock aktivt med frågan och försöker hitta lämpliga arbetssätt för att möjliggöra att fler screenas för våldsutsatthet, detta arbete kommer fortsätta även kommande år.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Avvikelsehantering

Rapportering och hantering av olika typer av avvikelser bidrar till en ökad kvalitet och är en del i arbetet med ständiga förbättringar. Rapportering görs av medarbetare i verksamhetssystemet Easit Go enligt vissa förutbestämda kategorier. Verksamheterna ansvarar själva för att hantera och följa upp sina avvikelser.

Av utfallen för 2024 framgår att det finns variationer i inrapporteringen. Ett stort antal rapporterade avvikelser, lex Sarah rapporter eller synpunkter och klagomål ska inte tolkas som att verksamheten har stora kvalitetsbrister utan som att man arbetar aktivt med att identifiera och åtgärda det som avviker.

Avvikelsehantering privata leverantörer

För flera insatser ingår äldre- och våldshänsynsmyndigheten avtal med privata leverantörer för utförandet av insatser. När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat leverantör, ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten (10 kap 8 § kommunallagen 2017:725, KL). Detta görs genom avtals- och kvalitetsuppföljningar.

Om en enskild upplever brister eller har synpunkter på en verksamhet som bedrivs av en privat leverantör ska synpunkter och klagomål i första hand lämnas till den som ansvarar för den berörda verksamheten. Om den enskilde upplever att denne inte får gehör för sina synpunkter kan klagomålet lämnas till kommunen. Det innebär att antalet synpunkter och klagomål som registreras hos kommunen gällande privata leverantörer är relativt lågt jämfört med det faktiska antalet synpunkter och klagomål på verksamheten.

Avseende missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah) som sker i verksamheten hanteras de av den verksamhet där dessa uppstår. De privata leverantörerna ska informera nämnden om upprättade rapporter enligt lex Sarah.

Avvikelser hanteras av den privata leverantören och rapporteras inte löpande till äldre- och våldshänsynsmyndigheten. Vid avtalsuppföljningar följs leverantörens avvikelsehantering upp.

Detta förtydligas i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Här anges att den som bedriver verksamhet enligt socialtjänstlagen systematiskt ska följa upp

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare
Jenny Lindfors

och utvärdera den egna verksamheten, bland annat genom att ta emot och utreda klagomål och synpunkter samt missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden.

Avvikelser

Avvikelser har under året rapporterats av medarbetare inom äldre- och vårdnämnden när något oplanerat eller oförutsett har inträffat som har inneburit minskad kvalitet för den enskilde. Avvikelser har även rapporterats när personalen inte har arbetat efter gällande rutiner, vid utebliven vård och omsorg eller vid avsteg från genomförandeplaner, vårdplaner och andra överenskommelser. När en avvikelse har rapporterats har ansvarig chef vidtagit åtgärder.

Utfall avvikelser

Antalet redovisade avvikelser nedan avser verksamheter inom egen regi och beställaravdelningen.

Kategori	2023	2024
Basal hygien	11	19
Bemötande gentemot den enskilde	20	18
Brukarinflytande/delaktighet	3	4
Dokumentation	18	0
Ekonomi/administration	0	5
Fastighet/fordon/underhåll	4	6
Genomförande av omsorgsinsatser	36	63
Handläggning	4	4
Hygien/städning	15	16
Information/utbildning	1	11
IT/tele	22	7
Ordning och säkerhet	34	36
Samverkan	4	3

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Sekretess/integritet	2	3
Tillgänglighet	3	3
Övrigt	185	240
Totalt:	362	438

Det har skett en ökning av antalet avvikelser från 2023 till 2024. Ökningen ses som positiv då man kan förmoda att tidigare års lägre siffror berott på en underrapportering. Det är också stora skillnader mellan olika kategorier av avvikelser vilket till största del sannolikt beror på hur man registrerat.

Den största ökningen har skett inom kategorierna genomförande av omsorgsinsatser och övrigt. Majoriteten av avvikelserna har rapporterats inom egen regi. Sammanlagt nio avvikelser har redovisats för beställaravdelningen. Avvikelsena har handlat om brister i handlägningsprocessen, bland annat att beställning på biståndsinsatser missats, att inledning av utredning fördröjts samt att handlingar inte scannats till akt.

Lex Sarah

När rapportering av ett missförhållande eller risk för ett missförhållande har gjorts muntligt eller skriftligt har en utredning skyndsamt startats i enlighet med 14 kap. 6 § socialtjänstlagen, SoL (2001:453). Verksamhetens medarbetare har informerats om rapporten och hållits uppdaterade under utredningens gång om åtgärder som har genomförts för att undanröja risker så att det inträffade inte ska återupprepas. Om utredningen har påvisat att det föreligger ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande har en anmälan gjorts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Enskilda som berörts har fått information om den inrapporterade händelsen.

Utfall lex Sarah

Antalet redovisade lex Sarah rapporter nedan avser egen regi, beställaravdelningen samt inkomna rapporter från privata leverantörer.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare
Jenny Lindfors

Kategori	Antal lex Sarah rapporter 2023	Antal lex Sarah rapporter 2024	Antal lex Sarah anmälningar till IVO 2024
Fysiskt övergrepp	4	3	1
Sexuella övergrepp	0	1	
Psykiska övergrepp	0	0	
Brister i bemötande av anställda m.fl.	2	0	
Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande	3	2	
Brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)	14	27	3
Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik	6	2	
Ekonomiska övergrepp	0	4	2
Övrigt (lex Sarah)	0	6	
Totalt:	29	45	6

Under året har 12 lex Sarah rapporter gjorts inom egen regi, varav tre anmälts till IVO. Lex Sarah rapporterna har bland annat handlat om brister gällande rutiner, följsamhet till rutiner samt kommunikations- och samarbetssvårigheter.

Från privata leverantörer har det under året rapporterats 27 missförhållanden eller risker för missförhållanden enligt lex Sarah. Tre av dem har anmälts till IVO och det har handlat om brister i utförande av insats samt ekonomiskt övergrepp.

Inom beställaravdelningen har det under året gjorts sex rapporter enligt lex Sarah och ingen av dem har bedömts som allvarligt och anmälts till IVO.

Varje lex Sarah rapport leder till att den aktuella bristen åtgärdas och det leder också till ett förbättringsarbete där man genom att se över arbetssätt och rutiner kan utveckla verksamheten och därmed öka sin kvalitet och undvika att det

SOCIAL OMSORG SOC

Utreddare
Jenny Lindfors

inträffade händelser igen. Syftet med lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till.

Ökningen av antalet lex Sarah rapporter från 2023 till 2024 avser till största del rapporter från privata leverantörer. Att rapporteringen ökat ses som ett resultat av att kunskapen och medvetenheten om lex Sarah blivit större.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är när någon uttalar ett missnöje eller beröm som gäller kommunen eller kommunens leverantörer. Det kan gälla bemötande, utförande av tjänster eller att någon lämnar förslag på förbättringar för att höja kvaliteten. De som lämnar synpunkter och klagomål kan exempelvis vara enskilda, grannar eller anhöriga. Dessa ska få information om att verksamheten välkomnar synpunkter och klagomål och hur man framför dessa.

Verksamheterna har under året ansvarat för att följa upp och analysera statistik samt driva ett förbättringsarbete för de klagomål som genererat ett missnöje.

Utfall synpunkter och klagomål

Antalet redovisade synpunkter och klagomål nedan avser egen regi, beställaravdelningen samt inkomna klagomål gällande privata leverantörer.

Kategori	2023	2024
Allmänt	14	41
Bemötande	16	16
Kommunikation	2	13
Handläggning	3	2
Tillgänglighet	0	3
Genomförande av insatser	15	37
Hälso- och sjukvård	0	0
Beröm	0	0
Totalt:	50	112

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Antalet synpunkter och klagomål har mer än fördubblats 2024 jämfört med 2023. Det största antalet synpunkter och klagomål rör privata leverantörer. Dessa omfattar endast klagomål som skickats till kommunen från den enskilde och omfattar inte de klagomål som lämnats direkt till den privata leverantören. Verksamheter inom egen regi har ett förbättringsarbete att göra gällande registrering av inkomna synpunkter och klagomål. Det kan finnas klagomål som inte registrerats och därmed inte redovisas.

I egen regi-verksamheterna har det som ett komplement till bland annat blanketter skapats möjlighet att scanna en QR-kod för att på ett enkelt sätt inkomma med synpunkter och klagomål.

Kvalitet hos privata leverantörer

I de fall kommunala angelägenheter utförs av privata leverantörer ska kommunfullmäktige enligt 5 kap. 3 § kommunallagen (2017:725) för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer som gäller för samtliga leverantörer av sådana angelägenheter. I programmet ska det anges hur kommunfullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn i de privata leverantörernas verksamhet ska tillgodoses. Syftet med programmet är att säkerställa en kvalitativ uppföljning och kontroll av såväl kommunala som privata leverantörer som bedriver verksamhet på uppdrag av kommunen. Den 7 oktober 2024 beslutade kommunfullmäktige om Täby kommuns program för uppföljning och insyn av privata leverantörer (KS 2024/141-02).

Äldrenämndens uppföljning av privata leverantörer följer detta program.

Avtals- och kvalitetsuppföljningar genomförs regelbundet i syfte att efterleva kommunallagens intentioner och för att säkerställa att verksamheten är av god kvalitet enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen.

Utöver avtals- och kvalitetsuppföljningar genomförs individuppföljningar och riktade uppföljningar (exempelvis genom annonserade eller oannonserade besök på förekommen anledning). Detta görs i syfte att säkerställa god kvalitet.

Äldrenämnden ansvarar för att följa upp de avtal kommunen har enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) med utförare av äldreomsorg. Avtalsuppföljningen omfattar leverantörer av hemtjänst, dagverksamhet och särskilda boenden.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Uppföljningarna syftar till att säkerställa att avtalsvillkor och lagkrav efterföljs samt att förväntad kvalitet uppnås. För de särskilda boendena omfattar uppföljningen även den hälso-och sjukvård som kommunen ansvarar för.

2024 har avtalsuppföljningarna av hälso-och sjukvården och sociala omsorgen skett vid gemensamma tillfällen. Dessa har tidigare skett separat. Det nya arbetssättet har effektiviserat arbetet och gett en mer samlad bild och fördjupade perspektiv.

Kommunens avtalsuppföljning av leverantörer av hemtjänst och särskilt boende enligt LOV genomförs årligen. Avtalsuppföljningen består av flera olika delar, bland annat sker samverkansmöten hos leverantörerna. Inför dessa möten får leverantören besvara en enkät med frågor kopplade till avtalet. Leverantörens svar på enkäten, resultatet av biståndshandläggarnas individuppföljningar av de enskilda som får stöd av leverantören, brukarundersökningens resultat, kontroller i Phoniro kring bland annat personalkontinuitet samt resultat av kompetenskartläggning av utförarens personal utgör underlag till uppföljningen och samtalen med leverantören.

Resultaten av avtalsuppföljningarna gällande hemtjänst visar att alla leverantörer har uppnått nivå 2 i kvalitetspengen för 2024. Effektiviteten (tid spenderad inne hos kund kontra kringtid) är också mycket bra för alla leverantörer av hemtjänst.

En utmaning hos hemtjänsten är hur de ska säkerställa att alla enskilda har en fast omsorgskontakt. Svårigheterna är olika stora hos olika leverantörer, men utmaningarna beror uteslutande på brist på undersköterskor i personalen. Överlag har personalkontinuiteten försämrats något vilket bedöms bero på de justeringar som behöver vidtas i personalstyrkan för att försöka se till att alla får en fast omsorgskontakt.

Avtalsuppföljningarna gällande särskilda boenden visar på ett positivt resultat. Det har framkommit att det fortsatt finns brister gällande lex Sarah hanteringen på boendena.

Analys

Genomförda riskanalyser, egenkontroller samt avtals- och kvalitetsuppföljningar visar att äldreomsorgens verksamheter har en god kvalitet. Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet behöver dock utvecklas. Bland annat avseende interna rutiner och arbetssätt för hur arbetet ska tillämpas och tydliggöra

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

ansvaret för olika roller. Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet behöver dokumenteras i högre grad vilket är ett förbättringsarbete som kommer fortsätta nästa år.

Volymen avvikelser som rapporterats under året är hög, detta ska dock inte tolkas som att verksamheten har stora kvalitetsbrister, utan snarare på att man arbetar aktivt med att identifiera och åtgärda det som avviker. Däremot behöver beställaravdelningen och egen regi under nästa år arbeta med att öka kunskapen hos medarbetarna för att förståelsen för gränsdragningen mellan avvikelse och lex Sarah ska vara tydlig.

Social omsorgs rutiner för lex Sarah och avvikelser behöver också ses över för att tydligare beskriva skillnaden mellan en avvikelse och lex Sarah. I nuvarande rutin för avvikelser står det att en avvikelse är en händelse som avvikit från det förväntade och som medfört eller skulle kunna medföra skada eller risk för skada. Händelser som medfört eller skulle kunna medföra skada eller risk för skada för en enskild skulle också kunna rapporteras som ett missförhållande eller en risk för missförhållande.

Verksamheter inom egen regi har uppmärksammat att de har behov av att förbättra hanteringen av synpunkter och klagomål så de registreras på rätt sätt i verksamhetssystemet.

Gällande lex Sarah rapporteringen från privata leverantörer kan man problematisera kring att av 27 rapporter så har endast tre bedömts som allvarliga och anmälts till IVO. Att jämföra med rapporter inom egen regi-verksamheterna där tre rapporter av 12 bedömts som allvarliga och anmälts till IVO. Brister i lex Sarah hanteringen hos privata leverantörer har uppmärksamrats vid avtalsuppföljningar och det är något som kommer fortsätta följas upp.

Inom beställaravdelningen har det under året upprättats sex lex Sarah rapporter. Händelserna berör flera olika kategorier, gemensamt är att det skett brister av olika slag i handläggningsförfarandet. Analys av ärendena visar att det ofta är den mänskliga faktorn som orsakat missförhållandet eller risken för missförhållande. Den mänskliga faktorn kan vara att handläggaren har missat ett moment i verksamhetssystemet eller att handläggaren saknat den kunskap som krävs i något moment i handläggningen vilket därmed lett till en avvikelse. Bristande kunskap förklaras med brister i introduktionen av nyanställda. Förutom att varje avvikelse, klagomål eller lex Sarah leder till att den aktuella bristen åtgärdas leder det även till ett förbättringsarbete där man genom att se över arbetssätt och

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

rutiner kan utveckla verksamheten och därmed öka sin kvalitet och undvika att det inträffade händer igen.

Beställaravdelningen har till följd av de registrerade avvikelserna, klagomålen samt lex Sarah rapporterna blivit uppmärksammade på brister i verksamheten. Berörda rutiner har justerats och förtydligats i syfte att undvika att liknande händelser inträffar igen. Under året har exempelvis rutinen för hantering av en biståndshandläggares frånvaro uppdaterats för att säkerställa att inga viktiga moment hamnar mellan stolarna och missas.

Bemötande och delaktighet

Beställaravdelningen arbetar aktivt med att den enskilde kommuninvånaren som kommer i kontakt med verksamheten ska få snabb och korrekt återkoppling oavsett vad ärendet gäller. Samverkan sker med kommunens kontaktcenter för informationsöverföring inom äldreomsorgen för att den enskilde kommuninvånaren ska få bästa möjliga bemötande och i så hög grad som möjligt få svar på sina frågor redan vid den initiala kontakten med kommunen.

Kunskap om det stöd som finns att tillgå i samhället är en förutsättning för delaktighet och att själv kunna påverka och hantera sin situation. Äldrenämnden arbetar kontinuerligt för att utveckla och tillgängliggöra information om insatser, verksamheter och stöd till invånare. Genom att tillgängliggöra och sprida information om kommunens äldreomsorg är verksamhetens mål att den enskilde i tidigt skede, innan behov av äldreomsorgens biståndsbedömda insatser uppstår ska ha kunskap om vilken hjälp som kommunen kan bistå med och var den enskilde ska vända sig den dagen ett eventuellt behov uppstår. I praktiken har detta inneburit allt från ett anordnande av en seniordag i Täby för informationsspridning och inspiration till översyn av information på kommunens hemsida och att utveckla informationsmaterial i form av broschyrer om vilket stöd och hjälp som finns att få som senior.

Samverkan

Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten och för att förebygga vårdskador inom den kommunala hälso- och sjukvården. Det är viktigt att olika aktörer har ett gott

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

samarbete och ett gemensamt språk för att säkerställa att enskilda som har kontakt med äldre nämnden får sina behov tillgodosedda oavsett leverantör.

Beställaravdelningen har samverkat med en rad aktörer, såväl internt som externt. En förutsättning för att den enskilde kommuninvånaren ska kunna få snabb hjälp och information är att kontaktcenter har den kunskap som krävs för att ge en korrekt vägledning. Samverkansmöten har därför hållits i detta syfte under året mellan verksamheten och kontaktcenter.

Samverkan har även skett med andra enheter inom social omsorg i enskilda ärenden då ett samarbete har krävts för att tillgodose en enskilds behov av stödinsatser. Ett exempel på en sådan samverkan är med handläggarna på ekonomiskt bistånd som arbetar med våld i nära relationer, samverkan har även skett i ärenden där den enskilde riskerar att avhysas från sin bostad.

Verksamheterna inom egen regi har påbörjat en samverkan med verksamheterna inom funktionsnedsättning egen regi gällande frågor om digitalisering, upprättande av rutiner och ett kunskapsutbyte vad gäller utredningar enligt lex Sarah.

För att omsorgen om äldre personer ska fungera krävs ett nära samarbete med hälso- och sjukvården i Regionen. Samverkansmöten har under året skett med Sollentunageriatriken som är den vårdinstans där den äldre Täbybon ofta skrivs in vid behov av sjukhusvård. Samverkan har syftat till att främja en smidig utskrivningsprocess för den äldre när denna är behov av insatser inför utskrivning. Samverkan har även skett med Täby rehab nordost, både i relation till biståndsbedömningen och för bostadsanpassningsärenden.

Varje halvår bjuds privata leverantörer och utförare inom egen regi inom äldreomsorgen in till samverkansmöten i syfte att få diverse aktuell information, diskutera utmaningar och för att utförarna ska få möjlighet att träffa kommunen som beställare såväl som möjligheten att träffa andra leverantörer och utbyta erfarenheter.

Under 2024 initierade volontärer för Röda korset Täby ett samarbete med äldre nämnden. Samarbetet utmynnade i att Röda korset startade en verksamhet som de kallar för "länken" som syftar till att kunna erbjuda äldre som är intresserade av att besöka Täby kommuns seniorcenter att följa med de första en eller två gångerna. Målet med tjänsten de erbjuder är att fler äldre ska känna sig trygga och våga besöka seniorcenter om de har någon med sig första gångerna som kan visa runt i lokaler och introducera till seniorcenters koncept.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Samverkan har även skett inom social omsorg gällande den nya socialtjänstlag som ska träda i kraft den 1 juli 2025. Arbetet med planeringen av omställningen till den nya lagen har påbörjats inom äldrenämnden tillsammans med staben och kommer att fortsätta under 2025.

Undersökningar, statistik och enkäter**Brukarundersökningar**

Beställaravdelningen och egen regi har under 2024 arbetat för att öka deltagandet i Socialstyrelsens brukarundersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?". Brukarundersökningarna genomförs för att få kunskap om hur enskilda upplever kvaliteten i verksamheterna. Resultatet används sedan som ett underlag för att utveckla verksamheten.

Resultat av brukarundersökningen visar att det för hemtjänsten skett en svag positiv utveckling av bedömning av helhetssyn jämfört med förra året. Skillnaderna mellan leverantörerna har minskat något och flera leverantörer med tidigare negativa resultat visar förbättringar. De som får hemtjänst är generellt sett mycket nöjda med bemötandet och de bedömer att personalen har tillräckliga språkkunskaper.

Inom särskilt boende har bedömningen av helhetssyn ökat efter ett par års nedgång. Nedgången gäller även nationellt och kopplas i allmänhet ihop med effekter av pandemin. Täbys resultat överträffar nu rikets resultat och förbättringen syns i nästan alla frågor.

Kommundata

Socialstyrelsen har sammanställt nationell data som en del i arbetet med nuläges- och behovsanalyserna inför den nya socialtjänstlagen. En del av den nationella datan består av data från öppna jämförelser. Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra och analysera olika kvalitetsaspekter inom socialtjänsten.

Analys av dessa data har gjorts under året inom områdena barn och unga, äldre och vuxna. Underlaget utgör en del av läges- och behovsanalysen inför den nya socialtjänstlagen.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Digitalisering

Digitalisering inom äldreområdet skapar möjligheter att utveckla och effektivisera verksamheten och kan bidra till enskildas självständighet, delaktighet och inflytande. Social omsorg strävar efter att digitalisering ska vara en integrerad del av verksamhetsutveckling och det finns flera exempel från året gällande digitalisering som en del av verksamhetsutveckling.

På två särskilda boenden i egen regi har ett digitalt planeringsverktyg införts 2024 och implementeringen påbörjas i början av 2025 på det kvarstående särskilda boendet som finns i egen regi. Planeringsverktyget är ett arbetsverktyg som ger förutsättningar för ett smartare och effektivare arbetssätt för att kunna ge god omsorg till enskilda och samtidigt erbjuda en bra arbetsmiljö för medarbetarna.

Verksamheter inom egen regi har även digitaliserat användandet kring medicintekniska produkter och implementerat en tjänst som rehabiliteringspersonal kan använda för att skapa digitala rehabiliteringsprogram. Syftet är att det ska vara enkelt och tryggt att vägleda genom kvalitetssäkrade träningsprogram.

Egen regi har också fortsatt förbättra arbetet kring digital läkemedelshantering. Detta bidrar till ökad patientsäkerhet genom bland annat åtkomst till direkt återkoppling av läkemedelsinsatser, komplett signeringslista samt uppföljning och statistik.

De särskilda boendena inom egen regi har bytt till ett mer framtidssäkert trygghetslarm med bättre redundans och ökad robusthet. Samtliga trygghetslarm inom ordinärt boende håller på att bytas ut av larm- och nattpatrullen för att säkra mobiltäckning i framtiden.

Handslaget för digitalisering är en strategisk agenda som utvecklats av SKR, ADDA och Inera. Handslaget syftar till att stärka och utveckla kommuners digitaliseringsarbete inom bland annat socialtjänsten. Täby kommun har under året tackat ja till tre initiativ inom handslaget. Alla tre initiativ berör socialtjänsten:

- digital post
- säker digital kommunikation (SDK) i socialtjänsten
- nationell identitet- och behörighetshantering

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Gällande digital post och säker digital kommunikation är de huvudsakliga syftena att förenkla och frigöra tid hos medarbetare i kommunen när det gäller posthantering, kommunikation via fax och e-post. Men också att öka säkerheten vid hantering av post och uppgifter som kommuniceras externt. Gällande identitets- och behörighetshantering är syftet att stärka en säker och effektiv hantering av identiteter och behörigheter för av medarbetare och enskilda som kommer i kontakt med socialtjänsten.

Analys

Resultatet från de nationella brukarundersökningarna visar på en hög nöjdhet. Brukarundersökningarna genomförs för att få insikt i hur enskilda upplever kvaliteten i verksamheterna och underlaget från året kommer utgöra ett underlag till verksamheternas utvecklingsarbete följande år.

Inom verksamheterna i egen regi ska ett förbättringsarbete göras avseende bemötande och delaktighet genom att skapa regelbundna brukarmöten/brukarråd samt att öka dialog och samverkan med anhöriga. Brukarnöjdhet avseende bemötande och självbestämmande kommer att vara prioriterat och utgöra mått på god kvalitet. Detta ska ske genom att utveckla verksamheten utifrån de enskildas upplevelser och behov.

Den interna och externa samverkan visar på att beställaravdelningen och egen regi bedriver en strukturerad samverkan med fokus på att förbättra det stöd som enskilda är i behov av.

Digitalisering som en del av verksamheternas utveckling har lett till flera förbättringar i verksamheten, ökad effektivitet och ett mer tillgängligt stöd för enskilda. Initiativen inom handslaget för digitalisering visar på ett strategiskt och långsiktigt arbete för att integrera digitala lösningar i socialtjänsten.

Omställningen till ny socialtjänstlag kommer under 2025 innefatta arbete kring bemötande och delaktighet utifrån tillgänglighetsperspektivet samt ett särskilt fokus på samverkan för att nå upp till lagens intentioner.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

En kunskapsbaserad verksamhet

En kunskapsbaserad verksamhet innebär att utveckla, sprida och tillämpa bästa tillgängliga kunskap för att göra bästa möjliga nytta för de enskilda som äldrenämnden kommer i kontakt med.

Det kunskapsbaserade arbetet under året

Det kunskapsbaserade arbetet under 2024 har handlat om att utveckla det arbete som bedrivs med stöd av kunskap och beprövad erfarenhet samt evidensbaserade metoder.

Verksamheter inom egen regi har arbetat med BPSD-registret som är ett nationellt kvalitetsregister med syfte att kvalitetssäkra och utveckla vården för personer med kognitiv svikt. Målet är att minska beteendemässiga och psykiska symptom vid kognitiv svikt och därmed öka livskvaliteten. Egen regi har också utbildat palliativa ombud genom PKC, Palliativt kunskapscentrum, och chef har utbildats för att leda verksamheten utifrån PKC.

Silviahemmets certifieringar med reflektionshandledning fortsätter att vara en viktig och integrerad del i omvårdnadsarbetet och en del av det kunskapsbaserade arbetet. Reflektionshandledning på de enheter som har inriktning demenssjukdomar är ett sätt att hålla det kunskapsbaserade arbetet levande.

Brukarråd har genomförts på samtliga särskilda boenden egen regi och tanken är att fortsätta utöka och utveckla arbetet under kommande år genom att systematisera och göra brukarråden mer enhetliga.

På beställaravdelningen har några biståndshandläggare genomgått ATV:s grundutbildning kring våld i nära relation. Flera handläggare har även gått 2-dagars utbildningen *Första hjälpen till psykisk hälsa – Aldre* som handlar om åldrande och olika kristillstånd som är vanliga hos äldre personer. Kursens mål är att vidga kunskapen om psykisk ohälsa bland äldre personer men syftar inte till att kunna ställa diagnoser utan på att förstå, upptäcka och tolka tecken på psykisk ohälsa.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Under 2024 har alla social omsorgs chefer deltagit i chefoskopet. Chefoskopet är ett verktyg från Suntarbetsliv¹ som grundar sig i forskning om de organisatoriska förutsättningar som har betydelse för att chefer ska kunna utföra sitt uppdrag och samtidigt må bra. Chefoskopet har varit uppskattat av första linjens chefer och varit ett forum för erfarenhetsutbyte och utveckling. Exempel på förändringar som gjorts efter att behov har synliggjorts i Chefoskopet är att interna samarbetsformer utvecklats ytterligare, vilket väntas leda både till en mer effektiv organisation och högre trivsel. Detta stärker verksamheten som når kommuninvånarna.

Medarbetarskap

Medarbetare har en viktig funktion i det systematiska kvalitetsarbetet och bidrar till en lärande organisation. Medarbetarnas ansvar innebär att;

- ha kännedom om och delta i det systematiska kvalitetsarbetet ,
- känna till och tillämpa gällande rutiner inom respektive verksamhet,
- medverka och bidra till utvecklingen av enhetens systematiska kvalitetsarbete genom förbättringsförslag och åtgärder,
- rapportera synpunkter och klagomål, avvikelser och lex Sarah samt
- skapa förtroende och god kvalitet genom att visa engagemang, lyhördhet, positiv inställning och respekt i varje möte med enskilda och dess närstående.

Medarbetare har deltagit i det systematiska kvalitetsarbetet genom att rapportera avvikelser, lex Sarah samt genom sin medverkan i forum så som APT och därigenom fört fram förbättringsförslag från den dagliga omvårdnaden. Utbildningar om lex Sarah skickas ut via e-post vilket är en del i att skapa delaktighet i det systematiska kvalitetsarbetet för medarbetare samt öka kunskapen om lex Sarah. Utifrån de lex Sarah som inrapporterats har medarbetare bidragit till att påtala vad som fungerar gällande rutiner samt framfört var det finns brister inom verksamheten. Många av åtgärderna i lex Sarah utredningar har uppkommit i samtal med medarbetare från verksamheterna.

¹ Sunt arbetsliv är en ideell förening som drivs gemensamt av de fackliga organisationerna och arbetsgivarorganisationerna SKR samt Sobona. Sunt arbetslivs uppdrag är att tillgängliggöra kunskap om förebyggande, hälsofrämjande och rehabiliterande insatser inom arbetsmiljöområdet.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

Verksamheterna har under året arbetat med medarbetarskapet och på vilket sätt man gemensamt kan påverka och förbättra sin arbetsmiljö och trivsel. Förbättringsförslag och identifierade faktorer för ökad motivation och arbetsglädje har framkommit. Att det finns tydliga mål och att känna delaktighet vid förändringar beskrivs ha stor betydelse för arbetsglädjen.

Analys

En ökad kunskap hos medarbetare om ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är en bra grund för engagemang och en lärande organisation. Omställningen till en ny socialtjänstlag fokuserar särskilt på kunskapsbaserat arbete och en utveckling inom detta område kommer således ske.

Förbättringsarbete till kommande år

Beställaravdelningen och egen regi behöver under 2025 arbeta med att öka kunskapen och förståelsen för gränsdragningen mellan avvikelser och lex Sarah. Social omsorgs rutiner för lex Sarah och avvikelser behöver ses över för att tydligare beskriva skillnaden mellan en avvikelse och lex Sarah.

Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet är en del av verksamheternas arbete och ska under 2025 fortsätta utvecklas. Det finns en variation mellan verksamheterna kring vilken omfattning arbetet är implementerat, exempelvis arbetet med egenkontroller. Det finns en planering för hur arbetet fortsatt ska genomföras, där erfarenhetsutbyte och samverkan mellan avdelningar är en viktig del.

Verksamheterna inom egen regi behöver öka och genomföra rätt inrapportering av avvikelser samt synpunkter och klagomål till social omsorgs ärendehanteringssystem för att kunna arbeta systematiskt med förbättringsåtgärder. Egen regi behöver också arbeta med att genomförandeplaner färdigställs i tid och se till att de generellt håller en högre standard.

Medarbetarna inom beställaravdelningen behöver fortsätta att utveckla arbetssätt och metoder för att fler screeningar för våld i nära relation ska genomföras.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Jenny Lindfors

En ny socialtjänstlag kommer träda i kraft 1 juli 2025. Den nya lagstiftningen ska främja utvecklingen av en ytterligare mer hållbar socialtjänst vad gäller bland annat kvalitet och planering över tid. Som en del i omställningen har kommunen erhållit statsbidrag. En nuläges- och behovsanalys pågår av äldre nämndens verksamheter och målgrupper och kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet under 2025.