



Huddinge

# Kvalitetsberättelse 2021

## Äldre personer inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde



# Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Vad är kvalitet i verksamheten? .....	3
Fokusområden för kvalitetsarbetet under året .....	3
<b>Underlag för bedömning .....</b>	<b>7</b>
Verksamhetens förutsättningar .....	7
Statistik och kvalitetsregister .....	9
Brukarundersökningar .....	11
Systematisk uppföljning .....	11
Avvikelser, synpunkter och klagomål .....	12
Revisioner och granskningar .....	13
Uppföljning av utförare som ingår i valfrihetssystemet .....	14
<b>Bedömning av kvalitet .....</b>	<b>16</b>
Förebyggande arbete .....	16
Biståndsbedömning för äldre .....	16
Utförande av insatser i egen regi .....	16
<b>Utvecklingsområden .....</b>	<b>17</b>

# Inledning

Målgrupperna som omfattas av denna kvalitetsberättelse är personer över 65 år som får stöd och service i enlighet med socialtjänstlagen (SoL).

Verksamheten som ger stöd till målgruppen består av förebyggande verksamhet, biståndsbedömning och utförande verksamhet.

## Vad är kvalitet i verksamheten?

Den verksamhet som bedrivs inom nämndens ansvarsområde ska vara av god kvalitet, vilket innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Socialtjänsten ska arbeta utifrån följande kvalitetsfaktorer:

### Kunskapsbaserad verksamhet

Socialtjänstens insatser och service ska utföras utifrån bästa tillgängliga kunskap och evidens. Medarbetarna ska ha den kompetens som krävs för sitt uppdrag.

Verksamheter ska genom systematisk uppföljning säkerställa att det stöd som ges får önskat resultat. Det som vid uppföljningen inte visar sig ge resultat ska ersättas av andra arbetssätt.

### Hög delaktighet

Verksamheter ska bedrivas med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Hänsyn ska tas till den enskildes önskemål om när, var och hur insatser utförs. Verksamheter ska, genom att fråga den enskilde, systematiskt följa upp hur de som möter verksamheten upplever det stöd och den service de fått, med syftet att utveckla verksamheten.

### Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande

Den enskilde ska känna sig trygg med att beslut fattas på ett rättssäkert sätt samt ges information om vad som ligger till grund för beslutet och vad det innebär.

Utförandet av insatser ska ske på ett sådant sätt att den enskilde känner sig trygg med att hen alltid får det hen har blivit beviljad och blir behandlad väl. Verksamheter ska sträva efter hög kontinuitet för den enskilde gällande personal och arbetsmetoder.

### God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid

Det ska vara lätt för kommuninvånarna att hitta information om och kontakta socialtjänstens verksamheter. Information och kontaktvägar ska vara anpassade för alla målgrupper och ge förutsättningar för jämlika villkor. Beslut och insatser ska ges inom rimlig tid utan att väntan innebär negativa konsekvenser för den enskilde.

### Helhetssyn och samordning

Den enskilde ska uppleva att stödet är samordnat. Insatser och service ska präglas av en helhetssyn på individen och samordning med andra aktörer ska säkerställas.

### Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

Verksamheternas arbete ska sträva efter att uppnå högsta möjliga kvalitet i förhållande till resursanvändning. Detta innebär både effektivitet i hur insatser och service utförs och att arbetet möter målgruppens behov. Resurser ska användas där de kommer målgruppen till störst nytta.

## Fokusområden för kvalitetsarbetet under året

### Förebyggande verksamhet

#### *Förebyggande enhetens fokus*

Förebyggande enheten startade den 1 januari 2021 med befintliga verksamheter såsom seniorträffar, händig fixare, anhörigstöd, färdtjänst, frivillig samordnare och restaurang/café. Fokus under året som gått har varit att samordna och utveckla befintliga verksamheter för att möta efterfrågan hos målgrupperna och erbjuda evidensbaserad verksamhet.

I samarbete med Nestor<sup>1</sup>, privata aktörer och vårdinstanser har bland annat en broschyr tagits fram som riktar sig till seniorer som känner sig ensamma. Verksamheten har deltagit på föreningsmässan som arrangeras av Kultur- och fritidsförvaltningen och uppdaterat all information om de förebyggande insatser som erbjuds.

### *Omställning utifrån rådande pandemi*

Med anledning av pandemin har en del verksamhet bedrivits digitalt och för att möjliggöra digitala mötesformer har kunskap om och möjlighet att testa digitala plattformar anordnats genom utbildningar och café-träffar. Under hösten startade projektet motverka ensamhet hos äldre seniorer genom att förebygga ett digitalt utanförskap. Här erbjuds seniorer få låna Ipads samt får utbildning i de olika digitala verktyg som finns så som t ex Skype, epost, bank id etc.

### *Anhörigstöd*

Anhörigstödet har anpassats utifrån den rådande pandemin. Anhörigpromenader erbjuds på flera olika platser i kommunen så som Vårby, Centrala Huddinge, Skogås samt Segeltorp. Målet för verksamheten är att vara nära våra kommuninvånare. Som ett komplement till de fysiska anhörigutbildningarna så har de även erbjudits digitala träffar. Verksamheten skall vara lätt tillgänglig. Ett exempel på aktivitet som har startas är öppna mötesplatser på de olika seniorträffarna samt anhörigkafé. Utifrån efterfrågan från anhöriga så genomförs må bra aktiviteter för anhöriga och närstående tillsammans. I samverkan med Stockholms nätverk för anhörigstöd och civilsamhället erbjuds gemensamma digitala föreläsningar och samtalsgrupper för alla målgrupper.

Informationsmaterial och hemsidan huddinge.se/anhorig har utvecklats och aktuell information om anhörigstöd så som till exempel webinarium, forskningsrapporter inom området som rör alla målgrupper kommuniceras internt på Insidan samt via mail till utförare inom valfrihetssystemen. Kontaktpersoner för anhörigstöd finns hos alla utförare inom valfrihetssystemet för hemtjänst.

### *Biståndsbedömning*

#### *Omorganisation*

Enheten för stöd i ordinärt och särskilt boende har under sommaren genomgått en omorganisering för att möjliggöra ett nära ledarskap. Enheten har delats upp i två enheter med en enhetschef på respektive enhet.

#### *Verksamhetssystem*

Under året har enheterna implementerat den nya verksamhetsmodulen Lifecare handläggare. Sedan mars 2021 sker all dokumentation vid handläggning i Lifecare. Dokumentationen är mer strukturerad och arbetssättet mer systematiskt vilket antas bidra till bättre biståndsbedömningar. Handläggarna har fått utbildning och individuellt stöd för att komma igång.

#### *Fler ges möjlighet att bo hemma längre*

Utifrån ett systematiskt arbete och utveckling av arbetssätt och metoder ges fler äldre möjlighet att bo hemma längre. Tidigare har fler äldre som befunnit sig på sjukhus beviljats särskilt boende i anslutning till sjukhusvistelsen. Idag möjliggörs en trygg hemgång med omfattande hemtjänstinsatser eller korttidsboende som en första lösning. Den äldre ges möjlighet att återhämta sig både fysiskt och psykiskt innan ett avgörande beslut avseende framtiden fattas. Som ett led i att fler ska kunna bo hemma längre kan biståndsbedömda anhörigstödande insatser för personer med demenssjukdom behöva utvecklas likväl som en utökning av dagverksamhet, avlösning och växelvård då endast ett fåtal visat sig vara beviljade dessa insatser.

Verksamheten har fortsatt följa utvecklingen av jämförelsetalen och sett en förändring där andelen äldre i särskilda boendeformer har minskat från 4,5% år 2017 till 3,4% år 2020.

#### *Samverkansrutiner som förbättrar för de äldre*

Den enskilde ska uppleva att stödet från kommunens socialtjänst är samordnat. Som en hjälp i arbetet har socialtjänstens myndighetsutövande verksamheter upprättat samverkansrutiner. Syftet med dessa rutiner är att skapa en gemensam helhetssyn och förenkla samordning vid myndighetsutövning. Tydliga rutiner medför att den enskilde inte faller mellan stolarna och "bollas" runt mellan olika verksamheter.

En samverkansöverenskommelse har tagits fram mellan miljö- och bygglovsförvaltningen och socialförvaltningen med gemensamma aktiviteter som syftar till att stärka samverkan runt individer som har

---

<sup>1</sup> Nestor arbetar med forskning och utveckling med äldre i fokus i nära samarbete med personal och chefer i äldreomsorgen och i hälso- och sjukvården. Nestor ägs av Region Stockholm och tio kommuner i södra Stockholm varav Huddinge är en av kommunerna.

behov av anpassning av sin bostad. Genom en aktiv och välfungerande samverkan och kunskap om varandras uppdrag underlättas processen vid hemgång från exempelvis korttidsboende men även för att äldre och personer med funktionsnedsättningar kan klara sig mer självständigt i det egna hemmet.

### *Ökad kunskap om äldre med neuropsykiatriska funktionshinder*

Som ett led i att öka kunskapen om äldre personer med neuropsykiatriska funktionshinder (NPF) har verksamheten deltagit i ett projekt som drivs av riksförbundet Attention och finansieras av Allmänna arvsfonden. Många med NPF-diagnoser har inte tidigare sökt hjälp eller diagnostiserats av hälso- och sjukvården, vilket innebär att det finns en osäkerhet kring hur många i den äldre befolkningen som ingår i målgruppen. Projektet syftar till att öka de äldres möjligheter till en god hälsa, delaktighet och inflytande i samhället. Genom deltagande i projektet har samverkan och kompetensutbyte med region, brukare och forskare stärkts vilket har bidragit till att målgruppen blivit mer synlig och medarbetarnas kompetens har höjts gällande målgruppens behov.

### *Utförande av verksamhet i egen regi*

Verksamheten i egen regi har arbetat hårt under året 2021 för att hantera pandemin samt bibehålla kvalitet. Trots pandemiläge och fortsatt underskott har flera utvecklingsåtgärder genomförts för att utveckla verksamheten med fokus på att förbättra kvaliteten i verksamheten för de äldre.

### *Hindra smitta*

Stort fokus har varit på att begränsa smittan i verksamheten vilket skett genom att bibehålla goda basala hygienrutiner och smittspåra vid behov samt att följa de gällande rekommendationerna. Digitala utbildningsinsatser har genomförts i basala hygienrutiner.

### *Utvecklingsprojekt och satsningar med stöd av statsbidrag*

Äldreomsorgen i egen regi har mottagit flera statsbidrag vilka möjliggjort en kvalitetsökning för personer som bor i särskilda boenden eller som har hemtjänst. Exempelvis har hemtjänsten utbildat vårdbiträden till undersköterskor, utbildat medarbetare inom demens samt arbetat med tjänstedesign<sup>2</sup>. En utmaning för verksamheterna har varit att hantera alla statsbidrag under innevarande år då utveckling av verksamhet kräver viss planering och framförhållning. Det har även varit utmanande att kunna göra inköp enligt Lagen om offentlig upphandling vilket tar tid och det har varit försening i leverans av teknisk utrustning med anledning av brist på reservdelar.

### *Kompetensförsörjning*

Under året har flera projekt genomförts som syftar till att medarbetare ska ha den kompetens som krävs för uppdraget och där en av de större satsningarna är att cirka trettio medarbetare har påbörjat utbildningen till undersköterska och två har slutfört utbildningen under året. Bemanningscenter har upprättat processer och rutiner för att klara de påfrestningar som smitta har medfört vad gäller personalförsörjning.

Kompetensutveckling av medarbetare kring områden där behov av kunskapsökning identifierats via tidigare avvikelser har genomförts och har exempelvis handlat om skydds- och begränsningsåtgärder, demensutbildning samt utbildning i neuropsykiatriska funktionshinder hos äldre.

Personcentrerade utvecklingsåtgärder har genomförts för att stärka arbetet mot en god och nära vård som syftar till att brukare/kunder ska få en sammanhållen omvårdnad utifrån individuella önskemål och behov.

Sveriges Kommuner och Regioner och Socialstyrelsen gör bedömningen att landet i stort inom en nära framtid kommer att ha svårt att tillsätta sina tjänster med kompetenta medarbetare inom vård och omsorg. Egen regi har bidragit till och medverkat i framställandet av en strategi för att attrahera medarbetare, både för att de ska vilja börja jobba inom vård och omsorg i Huddinge, men även för att de ska vilja stanna kvar. Flera åtgärder kommer att vidtas under 2022 för att den egna regin i Huddinge ska upplevas som en attraktiv arbetsgivare.

### *Stöd i ordinärt boende*

#### *Dagverksamhet för fler*

Kön till dagverksamheterna har ökat under pandemin på grund av att verksamheten inte kan ta emot lika många gäster som tidigare. Dagverksamheterna har därför arbetat med processerna för att ta in nya gäster

---

<sup>2</sup> Tjänstedesign är en modell som ger strukturerade verktyg som kan användas för att matcha en målgrupps behov och önskemål med verksamhetens innehåll.

samt avsluta de som inte längre kan komma till verksamheten. En planering för utökning av verksamhet har genomförts och kommer att träda i kraft i mars 2022. Det pågår också en genomlysning av dagverksamheten ur olika perspektiv där både volymutveckling och utvecklingsbehov av dagverksamheten belyses när fler äldre förväntas bo hemma längre. Inom ramen för genomlysningen kommer anhöriga, brukare och pensionärsråd att involveras. Genomlysningen ska slutredovisas i april 2022.

### *Kvalitetssäkring av insatsen hemtjänst*

Under året har verksamheten genomfört flera satsningar för att öka kunskap och delaktighet hos medarbetarna för att öka kvaliteten för kunderna. Gemensamma rutiner har tagits fram inom enheterna som erbjuder hemtjänst. Verksamhetsprocesser har kartlagts. För att möjliggöra för medarbetare att de ska kunna få tillgång till den information som krävs för att kunna utföra sitt arbete har fastanställda medarbetare utrustats med egna tjänstemobiler. Den tidigare lösningen med delade mobiler omöjliggjorde säker inloggning till informationskänslig information. Mobilerna är nyligen inköpta och distribuerade och kommer att medföra moderna och effektiva arbetssätt för medarbetarna. De kommer åt alla rutiner, genomförandeplaner och kan sköta dokumentationen via mobilen.

Uppdaterade genomförandeplaner har varit i fokus vilket möjliggör att insatserna utförs enligt kundens önskemål och behov. Det är ett ständigt pågående arbete som kommer ha fortsatt fokus under 2022.

Följsamhet av gällande rutiner kring att hantera skyddsutrustning har varit i fokus för hemtjänstens medarbetare och särskild information har tagits fram och extra möten har planerats in och genomförts i samband med att nya rutiner införts. Här har de medicinskt ansvariga sjuksköterskorna utgjort ett bra stöd för enheterna inom hemtjänsten.

### *Digital tillsyn*

Med anledning av pandemin ökade antalet personer med digital tillsyn för personer i ordinärt boende och arbetssätt har utvecklats. Natttid sker i princip all tillsyn digitalt, det har blivit det nya normala. De äldre är nöjda, sover lugnare och slipper bli väckta på natten. Ingen behöver ligga vaken och undra när de ska få besök.

### *Digitala inköp*

Under året har ett projekt för digitala inköp inletts. Inom ramen för den förstudie som gjordes intervjuades hemtjänstkunder kring hur de såg på digitala inköp och vad som var viktigt för att det skulle fungera bra. Flera digitala möten hölls också med kommuner som infört och arbetar med digitala inköp för att lära mer om hur det fungerar och vad som är viktigt att tänka på vid ett införande. En upphandling annonserades och ett avtal tilldelades Mathem som leverantör innan årets slut. Digitala inköp förväntas medföra ökad valmöjlighet och delaktighet för äldre som har behov av stöd vid inköp och som idag får behovet tillgodosett genom att hemtjänstpersonal går till närmaste affär och gör inköpen. Införande genom en pilot är planerat till första kvartalet 2022 med ett följande breddinförande som kommer att innefatta alla hemtjänstkunder i Huddinge kommun.

### *Nära planering*

Enheterna inom hemtjänsten har arbetat aktivt med nära planering. I nära planering är teamarbetet mellan medarbetare och arbetsledare viktigt likväl som samarbetet mellan medarbetare och kund. Genom en nära planering vid utformning av insatser genereras bättre kvalitet i arbetet. Arbetet med nära planering och implementering av verksamhetens uppdaterade rutiner bidrar till att öka kvalitén då det är tydligt för medarbetarna hur de ska arbeta strukturellt och med kunden i fokus. Arbetet är ett led i förberedelsen inför den nya lagstiftningen om fast omsorgskontakt inom hemtjänsten som kommer att införas under 2022.

### *Tjänstedesign för att förstå mer om behoven*

Hemtjänstenheten i Skogås har arbetat med att undersöka mer om hur kunder vill ha sin insats utförd och vad som är viktigt. Inom den egna regionen har några medarbetare fått möjlighet att gå utbildning i tjänstedesign och flera projekt har genomförts. Inom hemtjänsten i Skogås har 10 djupintervjuer genomförts för att hitta mönster kring vad hemtjänstkunder tycker är viktigast på gruppnivå. Det som framkom handlar om vikten av kontinuitet och att personalen kommer på utsatt tid. Generellt vill man att så få personer som möjligt besöker en i hemmet och bistår med det som man behöver hjälp med. Båda dessa områden är förbättringsområden inom hemtjänsten och kommer att vara i fokus under kommande år. Under den rådande pandemin har det varit utmanande att upprätthålla kontinuitet och att komma i tid när verksamheten konstant behöver planera om då det periodvis varit stort personalbortfall och många vikarier.

## *Stöd i särskilda boenden*

### *Minimera smittspridning i särskilt boende*

För att minimera smittspridningen och med anledning av att det varit större personalomsättning än vanligt med många vikarier i verksamheterna har det krävts ett nära ledarskap med täta genomgångar av nya samt gamla rutiner. Det har också varit stort fokus på att arbeta med bemanning då det periodvis har varit många medarbetare som varit frånvarande. Det har varit ett ökat fokus på städning utifrån särskilda rutiner för att minimera smitta. I möjligaste mån har bemanningen planerats så att så få medarbetare som möjligt träffar de äldre som varit smittade med covid-19. Samtliga åtgärder har syftat till att så långt det är möjligt förhindra smittspridning och samtidigt säkerställa en god vård och omsorg.

### *Personcentrerad vård och omsorg inom särskilda boenden*

I arbetet med att erbjuda de boende en god och nära vård och omsorg har det personcentrerade arbetet stärkts. Vård- och omsorgsmöten har utvecklats på ett strukturerat sätt inom teamen runt de äldre där levnadsberättelser, genomförandeplaner och checklistor utgör en viktig grund. Kompetens är viktigt och fler medarbetare har utbildats i demens och har därigenom fått kunskap och verktyg för att kunna utveckla det personcentrerade arbetet. Medarbetarna som genomgått utbildningen har också blivit stjärnmärkta<sup>3</sup>. I arbetet ingår också att ha en nära och kontinuerlig dialog med anhöriga till de boende. Vissa enheter arbetar med anhörigmöten andra ger information och har dialog med anhöriga genom regelbundna informationsbrev kring det som händer på enheten. Vissa enheter har också Instagramkonton som möjliggör att de anhöriga kan följa enhetens arbete kring exempelvis aktiviteter.

### *Kontinuitet bland personalen inom de särskilda boendena*

Schemaändringar med syfte att öka kontinuiteten för att minimera timvikarier har genomförts på flera enheter. Kontinuiteten har samtidigt varit en utmaning under rådande pandemi då enheterna varit beroende av vikarier för att kunna bemanna alla pass.

### *Anpassad miljö ute och inne*

En ombyggnation av trädgårdar har genomförts på flera boenden och skapat möjlighet till odling och trädgårdsskötsel. Promenadvägar har asfalterats för att öka tillgängligheten för de äldre och bänkar har placerats ut och flera trevliga och lättillgängliga sittplatser har skapats i utemiljön.

Inomhus har exempelvis ledstänger målats om från ljus till en mer mörkare färg för att göra dem mer synliga. Entrédörrarnas glas har frostats för att minimera en känsla av att vara lämnad och inlåst. Färger har anpassats utifrån forskning om vilka färger som lämpar sig i olika miljöer.

Som ett led i att främja aktiviteter har miljöer skapats både inomhus och utomhus som lockar till aktivitet och samvaro. Enheterna har också anställt aktivitetsansvariga vilket inneburit en stor kvalitetsförbättring i utbud av aktiviteter för de äldre. Ett exempel på en aktivitet som genomförts är inrättande av ett spa. Spa-aktiviteten har utförts med klassisk musik och det har funnits möjlighet för de boende att välja behandlingar så som manikyr, pedikyr eller massage. Andra uppskattade aktiviteter är besök av djur på äldreboendena och under sommarhalvåret har två av de särskilda boendena haft hönshus med höns.

## Underlag för bedömning

## Verksamhetens förutsättningar

### Förebyggande verksamhet

Pandemin har påverkat verksamheten genom att alla har behövt förhålla sig till föreskrifter, allmänna råd och rekommendationer. Utifrån detta har seniorträffarna behövt ställa om till att bland annat erbjuda digitala träffar och uteverksamhet såsom promenader. Även anhörigstöd har behövt ställa om till att erbjuda digitala möten och promenad ute samt att det varit begränsat antal deltagare vid aktiviteter.

<sup>3</sup> Stjärnmärkt är en utbildningsmodell som vänder sig till särskilda boenden, dagverksamheter, hemtjänst- och biståndshandläggarenheter. Syftet är att ge personalen kunskap och verktyg för att kunna utveckla det personcentrerade arbetet på sin arbetsplats.

## Biståndsbedömning

Under året har pandemin medfört begränsade möjligheter till fysiska möten och hembesök. Telefonmöten och videomöten har varit de vanligaste kommunikationsvägarna med kommuninvånarna, deras anhöriga, företrädare m.fl.

På grund av pandemin har kommunens dagverksamheter bedrivits med begränsad kapacitet. Detta har medfört att många äldre inte har kunnat få sitt beslut om dagverksamhet verkställt eller enbart delvis verkställt. Handläggare har med anledning av detta haft tätare kontakt med enskilda för att ge möjlighet att ansöka om alternativa insatser för att säkerställa att den enskilde uppnår en skälig levnadsnivå.

Tre privata utförare inom hemtjänstens kundval har under året avvecklat sin verksamhet i Huddinge kommun. Detta har medfört att verksamheten behövt administrera utförarbyte för sammanlagt drygt 300 personer.

Den 1 april 2021 infördes valfrihetssystem inom särskilt boende för äldre. Det har inneburit nya arbetssätt inom verksamheten. En utbildning genomfördes för alla biståndshandläggare för att de skall kunna ge information till kommuninvånarna om valfrihetssystemet.

## Utförande verksamhet i egen regi

### *Stöd i ordinärt boende*

#### *Att leda verksamhet i en utmanande tid*

Den organisationsförändring som genomfördes 2019 gav enhetscheferna ett större ansvarsområde. Enhetscheferna upplever att tiden inte riktigt räcker till vilket påverkar förutsättningen att kunna utveckla verksamheten utifrån den kvalitet som förväntas. Hemtjänstens ekonomiska utmaningar har resulterat i att stort fokus har fått läggas på ekonomiska uppföljningar och åtgärder för att minimera underskottet utan att det i allt för stor utsträckning ska gå ut över kunder och kvaliteten i insatserna.

Att vara ledare och medarbetare i hemtjänsten har stundtals varit utmanande under 2021. Dels beslutades att verksamheten skulle läggas ned vilket sedan inte verkställdes och dels har det pågått en pandemi. Bland kunderna fanns en oro både för nedläggning och för smitta, och samma oro fanns hos många av medarbetarna. Cheferna inom hemtjänsten har gjort sitt yttersta att leda verksamheten och säkerställa att arbetet har kunnat utföras på bästa sätt.

Pandemin har stundtals lett till hög sjukfrånvaro vilket har påverkat kontinuiteten i verksamheten då många arbetspass har bemannats av vikarier. Detta har skapat en del otrygghet hos kunderna.

#### *Volymer*

Verksamheten har under året haft ett relativt oförändrat kundunderlag. Antalet personer som har haft behov av insatsen trygg hemgång har periodvis under året varit något lägre än tidigare. Förutsättningar för bra vårdplanering för denna målgrupp har påverkats då det i princip uteslutande behövt ske digitalt.

### *Stöd i särskilt boende*

#### *Nära ledarskap*

Inom särskilda boenden för äldre finns behov av ett nära och operativt ledarskap samtidigt som det krävs utveckling och strategiskt arbete för att nå målen med verksamheten. En strukturförändring har därför genomförts under året där roller har setts över och där varje avdelning nu har en enhetschef och en biträdande enhetschef. Antalet chefer har inte ökat utan det är roller som har förändrats. Enhetschefen har en mer övergripande roll och deltar i externa möten och samarbeten medan den biträdande enhetschefen utövar ett nära och operativt ledarskap i vardagen. Detta innebär att det alltid finns en närvarande chef på plats under vardagarna.

#### *Pandemin*

Pandemin har påverkat de särskilda boendena under 2021. Efter att restriktionerna samt besöksstoppet har hävts har sektionen arbetat med att ta sig tillbaka till normalläge, med bibehållen säkerhet för smittspridning. Detta har kunnat genomföras genom kompetensökning kring smittspridning samt basala hygienrutiner.



## Statsbidrag

Genom statsbidragen har en satsning kunnat genomföras i att utbilda medarbetare till undersköterskor. Statsbidrag har även använts för att utveckla verksamhetens digitala profil då informationsskärmar har satts upp där anhöriga och boende kan läsa vilka aktiviteter som är planerade, mat samt annan information som kan vara bra att känna till.

Boenden har med hjälp av statsbidrag kunnat införa aktivitetshandlare med uppgift att skapa aktiviteter för de boende för att minska upplevelsen av ensamhet.

## Volym

Med anledning av pandemin har det varit stundtals svårt att planera för volym. Många äldre i behov av särskilt boende valde att avvakta med att flytta in med anledning av smittläget inom äldreomsorgen. Det fanns också perioder då boendeplatser fått hållas vakanta för att möjliggöra en säker hemgång för personer som vårdats på sjukhus. Detta har gjort att det under 2021 funnits en överkapacitet av platser.

## Nedläggning av boenden

Även innan pandemin bedömdes särskilda boenden i egen regi stå med en överkapacitet varför nämnden fattade beslut om att lägga ned två boenden, Sjöleden och Stuvstagården, med sammanlagt 36 demensplatser på hösten 2020. Flytten av de boende genomfördes under 2021. Att flytta 36 äldre personer med demens under en pandemi medförde mycket arbete och förberedelse för att de äldre skulle uppfatta flytten så bra som möjligt. Flytten genomfördes i nära samarbete med de anhöriga. Bedömningen är att flytten fungerade väl för de som tvingades byta boende. Alla kunde beviljas boende inom egna regins särskilda boenden för äldre med demens. Att enbart boenden inom den egna regin användes var på grund av att flytten genomfördes innan kundvalet för särskilda boenden för äldre hade införts. 21 platser med somatisk inriktning på kvarvarande boenden har omvandlats till demensplatser för att matcha behovet. Detta har också medfört att anpassningar behövt göras i lokalerna och att fler medarbetare har behövt utbildning i hur man möter personer med demenssjukdom.

# Statistik och kvalitetsregister

## Biståndsbedömning

### Öppna Jämförelser

Öppna jämförelser är en nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen och som främst tittar på förekomsten av systematisk uppföljning, rutiner och samverkansdokument och andra mått som rör handläggarnas utbildning. Öppna jämförelser har dock få indikatorer för resultat varför det inte skall betraktas som en mätning av verksamhetens kvalitet. Överlag används undersökningen främst som en form av kunskapsstyrning där frågeställningarna beskriver vad Socialstyrelsen anser som viktigt. Vad gäller samverkansdokument har framtagandet av rutiner för samverkan mellan äldreomsorg och socialpsykiatri identifierats som ett förbättringsområde som sedan har hanterats under 2021. Behovet av samverkan mellan äldreomsorgen och socialpsykiatri grundar sig i den organisationsförändring som skedde där även myndighetsutövningen för socialpsykiatri flyttades över till individ- och familjeomsorgen (som sedan tidigare verkställde och utförde de biståndsbedömda insatser som gällde socialpsykiatri).

I det redovisade måttet anges andel handläggare med socionomutbildning, där Huddinges andel biståndshandläggare som handlägger ärenden inom äldreomsorgen sett till resten av riket är hög. Eftersom det saknas nationella nyckeltal som bedömer handläggningens kvalitet (förvaltningen gör däremot egna mätningar vars resultat redovisas längre ner), är det svårt att säga om det har någon inverkan på handläggningens kvalitet.

Handläggare med socionomexamen (%)	Äldreomsorgen 2021
Huddinge	88,9
Sollentuna	74
Sundbyberg	92,3
Nacka	82,2
Järfälla	80
Haninge	85
Stockholm	95,3
Österåker	100

Handläggare med socionomexamen (%)	Äldreomsorgen 2021
Stockholms län	87,2
Riket	75,6

## Utförande av insatser i egen regi

### *Öppna Jämförelser inom hemtjänst och särskilda boenden*

Öppna jämförelser för enheter inom hemtjänst och särskilda boenden är en nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen och som tittar på enheters individanpassning av vård och omsorg, rutiner för samverkan och läkemedelshantering samt personalresurser och utbildningsnivå. Undersökningen har inte genomförts sedan 2019. Socialstyrelsen valde under 2020 att avstå från att göra den på grund av den ökade belastningen för enhetschefer som covid-19 orsakade och den blev inte av 2021 på grund av att Socialstyrelsen saknade avtal med tjänsteleverantör som kunde genomföra undersökningen. Men undersökningen är planerad att genomföras under 2022.

### *Rapportering och uppföljning från kvalitetsregister*

Verksamheten registrerar idag statistik (hälso- och sjukvårdspersonal registrerar) i ett antal kvalitetsregister så som:

- BPSD, som är ett nationellt kvalitetsregister som med hjälp av en skattningsskala gör det möjligt att bedöma hur ofta BPSD (beteendemässiga och psykiska symptom vid demens) förekommer och hur det påverkar personer med demenssjukdom.
- Senior Alert, vilket är ett nationellt kvalitetsregister och ett verktyg för att stödja arbetet med vårdprevention för äldre personer som risker att falla, utveckla trycksår, minska i vikt, utveckla munhälsa och/eller har problem med blåsdysfunktion.
- Palliativa registret, som är ett kvalitetsregister vars syfte är att förbättra vården för patienten och deras närstående.
- SweDem, vilket är ett nationellt kvalitetsregister vars syfte är att samla in data om personer med demenssjukdom för att på så sätt förbättra och utveckla vården av demenssjuka i Sverige.

Kvalitetsregister är en värdefull resurs i kvalitetsarbetet, både för analys och för uppföljning av kvaliteten, men också för metodutveckling i verksamheten. Verksamheten satte mål för de olika registerna för året.

#### *BPSD*

Alla personer som bor på enheter/avdelningar med demensinriktning skall vara registrerade i registret och det ska utföras minst två skattningar under året på dessa. 3 avdelningar av 13 har delvis nått måluppfyllelse. Syftet med målet är att framgent kunna ta ut statistik från registret för vidare analys.

#### *Senior alert*

Målsättningen är att alla som bor på särskilt boende ska ha en riskbedömning inom fall, trycksår, undernäring och munhälsa. 100% av de som har en dokumenterad risk ska ha en åtgärdsplan och i 100% av de som har en dokumenterad risk ska ha genomförda åtgärder.

Resultaten kan enbart utläsas i en sammanställning för alla verksamheter som använder registret i Huddinge kommun vilket inkluderar den egna regin samt två privata boenden. Av 530 unika individer, varav 78 stycken tillhör de privata boendena har riskbedömning genomförts 863 gånger. Vid 800 av riskbedömningarna identifierades en risk inom något område. Av dessa hade 96% en dokumenterad åtgärdsplan och i 70% av fallen fanns dokumentation av utförda åtgärder.

#### *Palliativa registret*

Målet är att smärtskattning ska vara utförd för alla väntade dödsfall sista levnadsveckan. 90% av dessa ska ha en dokumenterad munhälsobedömning samt 90% av personer med väntade dödsfall ska inte ha utvecklat trycksår. Målen har ännu inte utvärderats på grund av att uppgifterna inte fanns tillgängliga vid framtagandet av kvalitetsberättelsen.

#### *SweDem*

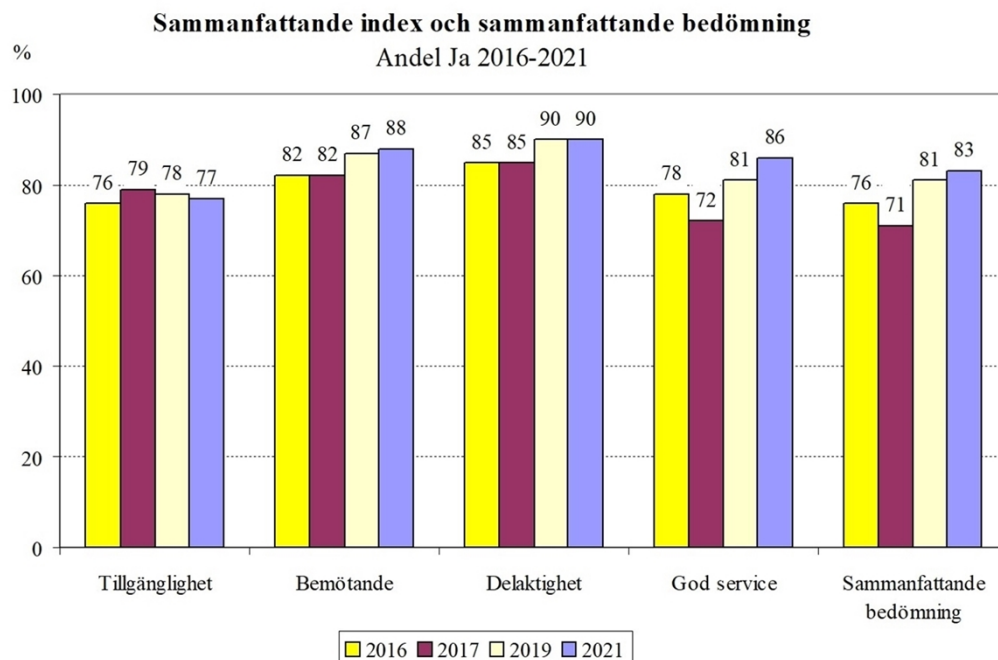
Samtliga boende på de berörda enheterna skall vara registrerade i registret. 5 av 14 enheter har nått målvärdet.

Verksamheten kommer att arbeta vidare med att förbättra användningen av registren. Att fylla i register

upplevs många gånger som en administrativ börda hos personalen. Ett problem är att medarbetare för att nå registren behöver logga in på olika ställen då det är helt olika systemlösningar. De olika registren är inte heller integrerade med det verksamhetssystem som används för social dokumentation vilket många gånger innebär att samma information behöver läggas in flera gånger. En genomlysning av befintliga register ska genomföras av medicinskt ansvarig sjuksköterska under kvartal 1 2022 för att se om och i så fall hur arbetet kan underlättas.

## Brukarundersökningar

Under hösten 2021 genomfördes en brukarundersökning inom myndighetsutövningen. Företaget SKOP har på uppdrag av Huddinge kommun via telefon intervjuat 548 personer som fått beslut eller avslag om hemtjänst, trygghetslarm, växelvårdsboende, avlösning, hemvårdsbidrag, ledsagning eller personligt utformat stöd under första halvåret 2021. Intervjuerna gjordes mellan den 16 september och 11 oktober 2021.



Resultatet i relation till tidigare år visar överlag en marginell förbättring på alla områden förutom tillgänglighet. Trots att pandemin har påverkat förutsättningarna har upplevelsen av god service förbättrats och delaktigheten har legat kvar på samma nivå som innan. Verksamheten ser ett behov av att nästkommande år arbeta med tillgänglighet då det är det område som lägst andel är nöjda med samt att svaren visar på en nedåtgående trend.

Den nationella brukarundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" genomfördes inte under 2021. Anledningen till detta var att Socialstyrelsen (i vars regi brukarundersökningen genomförs) inte lyckades upphandla tjänsteleverantör i tid. Undersökningen kommer genomföras igen 2022 (pågår i januari till mars) och resultat publiceras innan midsommar.

## Systematisk uppföljning

Systematisk uppföljning handlar om att löpande beskriva och mäta den enskildes problem och behov, insatser och resultat. Systematisk uppföljning är en viktig del i arbetet med att skapa en kunskapsbaserad verksamhet och för att kunna höja kvaliteten i verksamheten.

Förvaltningen har identifierat att systematisk uppföljning är ett utvecklingsområde för samtliga verksamheter för att kunna besvara frågan om de insatser och det stöd som ges leder till önskade resultat och förbättrad situation för de kommuninvånare som söker stöd från socialtjänsten.

Inom den förebyggande verksamheten har flera enkätundersökningar genomförts, både för att samla in önskemål men också för att följa upp genomförda aktiviteter.

Inom sektionen för särskilt boende utgår alla enheter från de nationella riktlinjer kring måltider i äldreomsorgen som bygger på forskning och beprövad erfarenhet. Måltidssituationen är en viktig del av äldreomsorgen och att göra den trivsamt, aptitlig och stimulera till matglädje. För att säkerställa efterlevnad av de nationella riktlinjerna kring måltider följs arbetet kontinuerligt upp och diskuteras på enheternas vård- och omsorgsmöten. Utöver det genomförs egenkontroller och observationer för att säkerställa att beslutade metoder utförs enligt plan. Under pandemin har det varit svårt att upprätthålla arbetet enligt riktlinjerna på grund av smittspridningen.

Utöver det görs en hel del uppföljning av resultat för kunder i de nationella kvalitetsregister som rapporterats.

# Avvikelser, synpunkter och klagomål

## Rapporterade avvikelser

Organisation	Antal lex Sarah	Antal intern avvikelse	Antal synpunkter och klagomål
Myndighetsutövning	4	2	8
Stöd i ordinärt boende	13	7	11
Stöd på särskilda boenden	5	21	11
<b>Totalt</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

Att systematiskt analysera avvikelser krävs för att finna mönster och kunna vidta åtgärder vilket är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet.

## Förebyggande verksamhet och biståndsbedömning

Verksamheten arbetar systematiskt med avvikelsehantering och lex Sarah för att förbättra rutiner och arbetssätt. Under året har det inkommit fyra lex Sarah rapporter som har utretts och konstaterats som risk för missförhållande. Avvikelserna har rört brister i sekretess i form av felskickad e-post samt beställning och förseningar i handläggning på grund av förlagd ansökan och sent skickad beställning. Åtgärder har vidtagits för att undvika att liknande händelser inträffar igen. Åtgärderna har bland annat rört förtydliganden i rutiner och ändrade arbetssätt samt information på arbetsplatsträffar.

Vad gäller interna avvikelser så har verksamheten haft två stycken, en gällande försening i handläggningen och en gällande tillgänglighet (sent svar på ett mejl). Med anledning av dessa har rutinerna för tillfällig frånvaro och distansarbete gått igenom i arbetsgrupperna för att förankras bättre.

Enheten har mottagit åtta stycken klagomål och synpunkter. Till viss del berör klagomålen missnöje med myndighetsbeslut men det rör även bemötande och information.

## Utförande av insatser i egen regi

Under året har flertalet avvikelser inom den egna regin rapporterats felaktigt, där avvikelser enligt hälso- och sjukvårdslagen har rapporterats som avvikelser enligt socialtjänstlagen. Under 2022 kommer kunskapshöjande insatser att genomföras både för medarbetare och enhetschefer kring skillnaden mellan avvikelser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten. Det viktigaste är dock att avvikelser rapporteras och att lärdomar kan dras.

För att stärka kunskapen kring avvikelsehantering har utbildningsfilmer tagits fram samt ett pedagogiskt spel som handlar om avvikelser. Under nästkommande år kommer införandet av ett digitalt avvikelssystem implementeras vilket förväntas leda till att det systematiska arbetet med avvikelser förbättras.

## Stöd i ordinärt boende

Verksamheten arbetar aktivt med avvikelsehantering men arbetet har varit lidande och har delvis inte kunnat prioriteras med anledning av pandemin. Under året har enbart 13 lex Sarahrapporter upprättats varav nio inom nattpatrullen fyra inom hemtjänsten. Det mönster som går att skönja handlar om uteblivna besök samt missförstånd mellan personal vid överrapportering eller utebliven kommunikation till kunder.

När det gäller interna avvikelser har sju stycken rapporterats vilket även det för anses vara mycket få. Avvikelserna har rört brister i kommunikation mellan hemtjänst i ordinärt boende och nattpatrull och flera av dem har rört kommunikationen med externa utförare.

Sammanlagt elva klagomål har noterats och de har primärt handlat om brister i följsamhet till rutiner, att skyddsutrustning använts felaktigt eller hanterats slarvigt och till exempel slängts utanför portar. Andra klagomål har handlat om felparkerade bilar eller att man kört för fort.

Under hösten har förnyad information om vikten av att rapportera lex Sarah, interna avvikelser och klagomål getts till medarbetare då detta är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet. Rutiner har gått igenom på arbetsplatsträffar. Dialog har förts i de arbetsgrupper som haft upprepade lex Sarah rapporter och avvikelser för att finna lösningar på hur liknande situationer inte ska uppkomma igen. Ibland har det varit brister i kunskap om gällande rutiner och ibland har rutiner behövt förtydligas eller förändras. Medvetenheten om vikten av att följa och ta del av gällande rutiner är alla medarbetares ansvar och det är idag enkelt att ta del av och hitta gällande rutiner, även i mobilen.

## Stöd i särskilt boende

Under 2021 har endast fem lex Sarah rapporter upprättats och elva klagomål. Det är betydligt färre än föregående år. Pandemin har med största sannolikt påverkat rapporteringen och allt tyder på att det varit en underrapportering under 2021. Detsamma gäller interna avvikelser där 21 stycken rapporterats 2021 vilket är färre än hälften så många som rapporterades 2020. Arbetet med att öka kunskapen kring avvikelser har inletts i november månad och arbetet kommer att fortgå. Att arbeta med synpunkter, interna avvikelser och klagomål är en viktig del av enheternas systematiska kvalitetsarbete.

Av de avvikelser och lex Sarah rapporter som har upprättats framträder ett mönster av brister som rör informationsöverföring och kommunikation medarbetare sinsemellan och mellan medarbetare och anhöriga. Under 2022 har olika åtgärder planerats in i syfte att minska risken för bristfällig kommunikation och informationsöverföring.

På ett par enheter har det upptäckts att narkotiska preparat försvunnit. Två utredningar av lex Sarah visar sig ha varit allvarliga och har inneburit risk för stor skada för den boende. Åtgärder har vidtagits i båda dessa individärenden och kunskap har förts vidare i verksamheten för att undvika att liknande situationer uppstår på andra enheter som ett led i enheternas systematiska förbättringsarbete.

## Privata utförare

Alla privata utförare som ingår i kundvalen ska i enlighet med avtalet meddela Huddinge kommun om samtliga lex Sarah som rapporteras inom verksamheten. Under 2021 har endast en rapport inkommit totalt från alla privata utförare. Då syftet med lex Sarah är att upptäcka brister i verksamheten och förhindra att uppkomna missförhållanden inträffar igen, är det bekymmersamt att utförare inte använder detta verktyg i enlighet med gällande föreskrifter för att systematiskt arbeta med förbättringar i sina verksamheter.

Avsaknaden av inrapporterade lex Sarah rapporter har tidigare lyfts i dialoger med privata utförare i samband med verksamhetsuppföljning. En förnyad dialog behöver ske och fokusera på hur privata utförare ser på och använder sig av avvikelser i sitt systematiska förbättringsarbete.

## Revisioner och granskningar

### Granskning gällande hantering av Covid-19

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) valde att genomföra revisioner på vissa enheter som haft många dödsfall under 2020. I Huddinge kommun granskades det särskilda boendet Västergården. Åtterrapporteringen som kom i januari gav enbart nedslag på hälso- och sjukvårdsdokumentation, främst gällande avsaknad av standardvårdplaner. Extra sjuksköterskeresurser har avsatts för att genomföra arbetet vilket har pågått under hösten 2021 och fortsätter under våren 2022.

IVO upplevde svaren från verksamheten som tillfredsställande och valde att inte gå vidare med tillsynen hos Huddinge kommun.

### Granskning av rekrytering och bemanning inom vård och omsorg

En revision genomfördes på uppdrag av kommunens revisorer. Uppdraget var att titta på hur Huddinge kommun inom vård och omsorgsnämnden rekryterar och bemannar med intermittent anställda. Resultatet av revisionen var att verksamheten rekommenderades att rutiner behöver säkras vad gäller bemanning, samarbetet mellan bemanningscenter och enheterna samt att man inte efterfrågar vikariernas upplevelse och synpunkter kring kommunen som arbetsgivare.

Ett projekt har under 2021 startats och pågår fortfarande där processer tagits fram och rutiner har upparbetats. En uppföljning av hur intermittenta vikarier upplever rekrytering, introduktion samt sin arbetssituation i verksamheterna har genomförts via en enkätundersökning. Enkäten visade exempelvis på att vikarierna är nöjda med bemötandet från verksamheten, att introduktion fungerar väl och den övervägande andelen vikarier är nöjda med Huddinge kommun som arbetsgivare. Förbättringsområden är att man upplever stress över bokningar av arbetspass som sker via sms, att cirka hälften av vikarierna vill arbeta fler timmar, och att informationen om bokningssystemet behöver förbättras.

## Samordnad granskning av utskrivning från slutna hälso- och sjukvård

Granskningen genomfördes 2020 av Ernst & Young, och svar inkom till nämnden 2021. Syftet med granskningen har varit att bedöma om samverkan kring utskrivningsklara patienter sker så att en god vård och en social omsorg av god kvalitet främjas. I allmänna termer är avvikelserna att rutinerna inte är förankrade hos alla medarbetare och därför inte följs, kommunikation hanteras genom andra kanaler än de som beslutats i överenskommelsen och patienten är inte involverad i enlighet med lagens intentioner.

Verksamheten har under året deltagit i de samverkansmöten som arrangeras av regionen utifrån regionens förstärkta uppdrag gällande samverkan. Syftet med samverkansmötena är att hantera avvikelser och förbättra processer och flöden där kommun och primärvård har en samverkan.

Verksamheten har också deltagit i det förberedande arbetet inför implementeringen av det nya informationsöverföringssystemet Lifecare SP. Det nya systemet medför tydligares kommunikationsvägar mellan samverkansparterna och ska stödja samverkan bättre än nuvarande system.

För att säkerställa att rutinerna är kända hos medarbetarna har dessa tagits upp på interna möten. Vid introduktion av nyanställda går rutinerna alltid igenom.

## Tillsyn av inspektionen för vård och omsorg kring hur enskildas behov tillgodosätts under utbrottet av pandemin

Inspektionen för vård och omsorg genomförde en tillsyn av hur Huddinge kommun har arbetat med att tillgodose enskildas behov vid förändringar i deras insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, under utbrottet av covid-19.

Efter genomgången granskning har Inspektionen för vård och omsorg (IVO) återkommit och meddelat att de är nöjda med svaren och att de valt att inte gå vidare med ytterligare granskning eller krav på åtgärder i Huddinge kommun.

## Uppföljning av utförare som ingår i valfrihetssystemet

Varje nämnd ska följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommit med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Uppföljningen av utförare som ingår i valfrihetssystemet har två övergripande syften; dels att kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med avtal och uppdragsbeskrivningar, dels för att utgöra ett underlag i kommunens förbättringsarbete med att utveckla och förbättra verksamhet och tjänster.

Följande verksamhetsområden ingick 2021 i Huddinge kommuns valfrihetssystem inom kommunens äldreomsorg:

- Hemtjänst
- Särskilt boende för äldre
- Dagverksamhet för äldre

Under 2021 har olika typer av uppföljning genomförts:

- Avtalsuppföljning - systematisk kontroll att verksamheterna följer avtal/uppdragsbeskrivningar och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen och har genomförts med hjälp av webbenkäter.
- Fördjupad uppföljning – fördjupad kontroll genomförs på förekommen anledning t.ex. inkomna klagomål, mönster av brister inom en bransch samt vid brister identifierade vid avtalsuppföljning. Fördjupad uppföljning initieras även då nya utförare har startat upp i kommunen. Den fördjupade uppföljningen genomförs genom besök i verksamheten och granskning av dokument.
- Kvalitetsuppföljning - årligen väljs ett särskilt kvalitetstema ut utifrån de inrapporterade resultaten från bland annat brukarundersökningar och avvikelssystem och följs upp. Syftet är att utreda orsakerna och ge kunskap till verksamheterna för att ytterligare utveckla och förbättra verksamheten.

## Särskilt boende för äldre

Kundval inom särskilt boende för äldre infördes i april 2021 och omfattar i dag 48 särskilda boenden inklusive särskilda boenden i egen regi.

### *Privata utförare inom kundvalet*

Huddinge kommun har placeringar på 15 privata boenden och det är de som omfattas av avtalsuppföljningen. Åtta utförare uppfyller samtliga krav medan sju utförare behöver vidta åtgärder i olika grad. Avvikelserna rör i ett fall boendes aktiviteter. Andra avvikelser återfinns inom egenkontrollen där verksamheten systematiskt ska följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat samt i framttagandet av processer och rutiner för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Avvikelserna inom dessa områden rör främst medarbetarnas delaktighet. Utifrån avvikelserna har dialog med utförare påbörjats för förtydligande av enkätsvar. Kvarstående brister ska sedan hanteras genom en åtgärdsplan. Vid ett särskilt boende kommer en fördjupad uppföljning att göras för att säkerställa att ett påbörjat förändringsarbete sker enligt plan.

### *Utförare i egen regi inom kundvalet*

Fem äldreboenden drivs i egen regi. En utförare uppfyller samtliga krav medan det hos övriga återfinns avvikelser. Avvikelserna har bland annat rört boendes aktiviteter, systematisk uppföljning av brandskydd samt måltidssituationen. De fyra särskilda boenden som har haft avvikelser har delgivits åtgärdsplaner.

### *Privata utförare med ramavtal*

Tre utförare inom ramavtal har följts upp. Inga avvikelser har framkommit vid uppföljningen.

## Dagverksamhet för äldre

Huddinge kommun har tre dagverksamheter för äldre och samtliga drivs i egen regi. Under pandemin har verksamheterna inte varit öppna för besök. Det har därför inte varit meningsfullt att följa upp verksamheten.

## Hemtjänst

### *Förändring av kundval hemtjänst 2021*

Huddinge kommun har åtta privata hemtjänstföretag, samt kommunens hemtjänst i egen regi. Under 2020 och 2021 har kundvalssystemet hemtjänst förändrats då en del företag har upphört, medan flera nya har etablerats.

Från och med 2019 ska hemtjänstutförare erhålla ett tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg för att få vara verksamma. Tre av kommunens tidigare utförare fick inte tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg och har därför upphört 2020 och 2021. Många av den personal som tidigare arbetade med de företagen anställdes av Attendo och många av brukarna från de nedlagda företagen valde att fortsätta sin hemtjänst under Attendo.

Utöver det har kommunen under 2020 och 2021 fått fem nya företag. Flera av dessa hjälper ett mindre antal brukare.

### *Avtalsuppföljning hemtjänst*

Avtalsuppföljningen gjordes i början av 2021 och mäter föregående år. Två företag hade avvikelser och förvaltningen har godkänt deras påföljande åtgärder. Resterande företag, samt kommunens egen regi, uppfyllde kraven i upphandlingen med kommunen.

De privata utförarna har några utvecklingsområden:

- Flera företag har en hög andel personal som saknar utbildning som undersköterska
- Flera företag har hög nivå av timavlönad personal
- Flera företag har inte arbetat så mycket med kompetensförsörjning. Endast ett fåtal företag är delaktiga i det statliga äldreomsorgslyftet.
- Flera företag har svårt att följa andra myndigheters föreskrifter och samarbetsavtal

### *Fördjupad uppföljning*

På grund av pandemin har förvaltningen inte kunnat göra en fördjupad uppföljning med samtliga av de nyetablerade företagen. Förvaltningen besökte två av dem i slutet av 2021 för en fördjupad uppföljning som visade att allt fungerade enligt avtal hos företagen.



## Bedömning av kvalitet

Kvaliteten i både den utredande och den utförande verksamheten har under året fortsatt påverkas av den rådande pandemin. Vissa hinder i att utföra verksamheten har funnits vilket har inneburit anpassningar som till viss del har påverkat de äldre negativt och som har tagit mycket fokus för medarbetare i verksamheten. I flera fall har man kunnat undanröja hinder och hitta andra sätt att utföra verksamheten med bibehållen eller förbättrad kvalitet.

De olika metoderna för att arbeta med ständiga förbättringar av kvaliteten i verksamheten har skapat lärdomar och hjälpt verksamheten att hitta förbättringsområden. Några av dessa har hanterats under året och andra kommer att ligga till grund för prioriteringar under nästkommande år.

Implementeringen av det digitala ledningssystemet som genomfördes under året har gett verksamheten bättre förutsättningar att på ett systematiskt sätt fortsätta att leda och styra kvalitetsarbetet med målet om en god kvalitet i arbetet med äldre.

## Förebyggande arbete

Det förebyggande arbetet visar på att en hög kvalitet har uppnåtts och att de insatser som genomförs till stor del motsvarar ambitionen i kvalitetsindikatorerna hög delaktighet, trygghet, helhetssyn, samordning och kunskapsbaserad verksamhet. Bedömningen görs dels utifrån verksamhetens förmåga att anpassa och utveckla insatser utifrån de rådande omständigheterna och begränsningarna som pandemin utgjort och dels utifrån ett starkt fokus på att de insatser som ges ska vara kunskapsbaserade och leda till ökad självständighet. Verksamheten har också följt upp flera av de insatser som erbjudits via enkäter för att följa upp att det som erbjuds uppskattas och svarar mot behoven.

## Biståndsbedömning för äldre

Bedömningen är att kvaliteten på biståndshandläggningen under året har hållit en hög kvalitet och på många områden även förbättrats. Resultaten från brukarundersökningen som rör biståndsbedömning visar på förbättringar för kvalitetsfaktorer som exempelvis hög delaktighet, gott bemötande och god service. Aktiviteter har även genomförts för att öka samordning och samsyn runt äldre i syfte att minimera risken att äldre inte får ett sammanhållet stöd. Genomlysning av beslut om särskilt boende visar också att aktiviteter som genomförts för att säkerställa att enskilda har fått rätt insats vid rätt tid har haft god effekt.

## Utförande av insatser i egen regi

### *Insatser i ordinärt boende*

På grund av avsaknad av flera kvalitetsindikatorer för året är det svårt att göra en sammantagen bedömning av kvaliteten för äldre som får stöd i ordinärt boende.

De kvalitetskapande åtgärder som genomförts under året, såsom åtgärder för att minska smittspridningen, förbättra den sociala dokumentationen, utbildningssatsningar som ökat kunskapen om demenssjukdomar, förtydligande och utvecklande av rutiner för överrapportering samt aktiviteter som syftat till att förbättra kontinuitet hos kund, har lett till att medarbetarna har ökat kunskap och fler verktyg för att kunna ge kunder det stöd de behöver utifrån sina individuella behov. Utifrån detta bedömer förvaltningen att kvaliteten ändå har förbättrats.

### *Insatser på särskilt boende*

Även inom särskilt boende är det svårt att göra en sammanvägd bedömning av kvaliteten eftersom det saknas flera indikatorer som skulle ge svar på hur kvaliteten har utvecklats.

Utifrån de aktiviteter och åtgärder som genomförts under året såsom arbetet med att minska smittspridningen, arbetet med att öka kunskapen om och varför man gör social dokumentation, utbildning i och arbete med personcentrerat förhållningssätt, kompetensutveckling inom demens, ökat fokus på aktiviteter inom de särskilda boendena, anpassningar i inne och utemiljön samt aktiviteter för att förbättra måltidsupplevelsen bedöms kvaliteten för brukaren ha ökat under året i jämförelse med föregående år.

En av förutsättningarna för att, trots den pågående pandemin, ha klarat av att arbeta med kvalitetsutveckling är de satsningar som möjliggjorts genom stimulansmedel inom äldreomsorgen.

## Utvecklingsområden

Fokus inom äldreomsorgen under 2022 kommer vara att styra och leda mot ökad, tillgänglighet, kunskapsbaserad verksamhet, och samt en god helhetssyn och samordning. Utvecklingsområden under året kommer därför vara följande:

- Utveckla arbetet med systematiska uppföljningar och evidensbaserad praktik för att verksamheten ska bli mer kunskapsbaserad.
- Den förebyggande enheten behöver fortsätta utvecklingen av verksamheten för att nå nya målgrupper. Samarbetet med civilsamhället kommer att utvecklas under nästkommande år. Verksamheten kommer ha ett samarbete med FOU Nestor för att utveckla och följa upp relevanta och effektiva insatser inom det förebyggande arbetet.
- Verksamheten har, utifrån ett uppmärksammat behov, påbörjat arbetet med att utveckla en handlingsplan för anhörigstödet i förvaltningen, med syfte att tydliggöra hur förvaltningen arbetar med anhörigstöd för alla målgrupper.
- Arbetet med IBIC<sup>4</sup> inom biståndshandläggningen behöver utvecklas genom att höja medarbetarnas kompetens om IBIC som metod och arbetssätt för att förbättra kvaliteten på utredningarna.
- Utifrån resultatet på brukarundersökningen kommer fokus särskilt att riktas mot kvalitetsfaktorn tillgänglighet inom myndighetsutövningen. Bland annat kommer arbete genomföras med att utveckla e-tjänsterna.
- Under 2022 kommer verksamheten som ger stöd till äldre i ordinärt boende arbeta med att öka kunskap om vikten av en god social dokumentation och att sätta mätbara och uppföljningsbara mål i genomförandeplanerna.
- Införande av en fast omsorgskontakt i hemtjänsten kommer att innebära att varje kund inom hemtjänst ska ha en i personalen att vända sig som har särskilt ansvar för samordning av insatsen och att det finns en uppdaterad och känd genomförandeplan som alla följer. Den nära planering som redan införts runt varje kund kommer att kompletteras med en fast omsorgskontakt under 2022.
- Det låga antalet inkomna avvikelser visar på en trolig underrapportering. Fokus på att få igång ett aktivt arbete med avvikelser har redan påbörjats och kommer att fortgå under våren. Ett nytt digitalt avvikelshanteringssystem som implementeras 2022 kommer förhoppningsvis att underlätta arbetet.
- Under 2022 kommer verksamheten inom de särskilda boendena fortsätta arbetet med att alla kunder ska få och uppleva en sammanhållen, personcentrerad och god vård och omsorg. Arbetet mellan omsorgspersonalen och hälso- och sjukvårdspersonalen behöver därför utvecklas än mer och teamarbetet stärkas runt varje kund och patient.
- För att säkerställa en god bemanning med kompetenta och introducerade medarbetare behöver samverkan mellan enheterna inom egen region och bemanningscenter utvecklas vidare så att respektive enhet har förståelse för både behov och förutsättningar för att få det att fungera på bästa sätt.

---

<sup>4</sup> IBIC, Individens behov i centrum, är ett arbetssätt som kan användas i socialtjänsten för att beskriva resurser, behov och mål för äldre personer. IBIC ger stöd till att formulera nuläge och mål, med fokus på de individuella behoven.