



# Kvalitetsberättelse 2022

## Äldre inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter



# Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Vad är kvalitet i verksamheten? .....	3
Fokusområden för kvalitetsarbetet under året .....	4
<b>Underlag för bedömning .....</b>	<b>8</b>
Verksamhetens förutsättningar.....	8
Statistik och kvalitetsregister .....	10
Brukarundersökningar .....	12
Systematisk uppföljning .....	15
Avvikelser, synpunkter och klagomål .....	15
Revisioner och granskningar.....	17
<b>Bedömning av kvalitet .....</b>	<b>17</b>
Utförande av insatser hos privata utförare .....	19
<b>Förbättringsområden .....</b>	<b>22</b>

# Inledning

Kvalitetsberättelsen är en rapport som redovisar det systematiska kvalitetsarbetet som har genomförts under det gångna året för att utveckla och förbättra det stöd och den service som ges inom nämndens verksamheter.

Målgrupperna som omfattas av denna kvalitetsberättelse är personer över 65 år som får stöd och service i enlighet med socialtjänstlagen (SoL) av äldreomsorgen. Verksamheten som ger stöd till målgruppen består av förebyggande verksamhet, biståndsbedömning och utförande verksamhet.

För målgrupper som får stöd i form av anhörigstöd och uppsökande verksamhet för vuxna personer över 18 år med psykisk ohälsa utförs insatserna av funktionshinderomsorgen. Beskrivning av hur dessa verksamheter arbetat för god kvalitet återfinns i kvalitetsberättelsen för personer med funktionshinder.

## 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

Fokus för kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen under 2022 har varit att förbättra äldres hälsa och motverka ensamhet, att förbättra samverkan och helhetssynen samt ge ett individanpassat stöd till den enskilde, att öka tillgängligheten samt att arbeta med en effektiv resursanvändning.

### Förebyggande arbete för att förbättra äldres hälsa och motverka ensamhet

Ofrivillig ensamhet drabbar allt fler äldre och kan leda till psykisk ohälsa som depression, ångest och oro. Det kan också leda till ökad alkoholkonsumtion, sämre matvanor, fysiska problem, nedsatt självkänsla och en för tidig död. Äldreomsorgen i Huddinge arbetar aktivt för att förebygga ohälsa orsakad av ofrivillig ensamhet.

#### *Seniordagarna*

Efter två års uppehåll arrangerades i slutet av augusti återigen Huddinges seniordagar. Under två dagar erbjöd kommunen, privata aktörer och föreningslivet personer över 65 år möjlighet att delta i olika aktiviteter och föreläsningar. Målet med Seniordagarna är främst att bryta ensamhet bland äldre, men dagarna ska även inspirera till att prova på olika aktiviteter och leda till att man lär sig nya saker. Seniordagarna avslutades med en mässa där dryga 30 föreningar, företag och verksamheter från kommunen informerade om aktiviteter och tjänster för personer över 65 år i Huddinge.

#### *Motverka digitalt utanförskap*

Bland äldre finns det en överrepresentation av personer som har låg eller ingen vana alls att använda sig av digitala verktyg och tjänster. För att motverka att äldre hamnar i digitalt utanförskap har den förebyggande verksamheten erbjudit äldre att delta i iPad-utbildningar. 68 personer har fått möjlighet att lära sig att hantera en iPad och ett antal tillhörande appar. Under hösten har verksamheten påbörjat en utvärdering av stödet för att ta reda på om kursen ger önskad effekt såsom ökat användande av digitala lösningar och ökade sociala kontakter.

#### *Förebyggande hembesök*

En biståndshandläggare har under året arbetat med att erbjuda hembesök till personer i kommunen som fyllt 75 år och som inte har beviljade biståndsbedömda insatser. Syftet med dessa besök är att sprida kunskap om kommunens förebyggande verksamhet samt att informera om de aktiviteter som civilsamhället erbjuder. Det skickades ut 3500 brev till personer som bor i Trångsund, Skogås och centrala Huddinge med erbjudande om hembesök. Det visade sig finnas en efterfrågan bland kommunens 75 åringar vad gäller att få information om öppna verksamheter samt vilket stöd och vilka aktiviteter som finns att tillgå. Under hösten har 71 hembesök genomförts.

#### *Enknappsdatorn KOMP*

Under hösten påbörjades ett pilotprojekt där en användargrupp utvärderar teknik framtagen för den tekniskt ovana – enknappsdatorn KOMP. Sex stycken KOMP-enheter har placerats ut hos personer inom åldersspannet 82 till 99 år. Målgruppen är äldre som har svårt att hantera annan teknik samt deras anhöriga och närstående. I pilotprojektet utforskas om kommunikationstekniken kan bidra till att motverka ensamhet genom att öka den sociala kontakten med anhöriga och närstående. Seniorerna som deltar i projektet har berättat att de har fått bilder skickade till sig och kunnat genomföra videosamtal med anhöriga och närstående. Pilotprojektet kommer att utvärderas under första kvartalet 2023.

#### *Samskapad samverkan för att förebygga försämrad hälsa*

Med stigande ålder ökar risken för försämrad fysisk, psykisk och social hälsa, vilket både påverkar äldre personers livskvalitet och bidrar till samhällets vård- och omsorgskostnader. Allt fler äldre bor hemma, även de med omfattande vård- och omsorgsbehov. Förebyggande insatser till denna grupp är därför viktiga och samtidigt komplexa. Många aktörer behöver samverka för att identifiera vilka personer som är i behov av insatser och för att insatser ska kunna ges innan hälsan försämras. Idag saknas kunskap om hur sådan samverkan kan utformas.

Den förebyggande enheten medverkar i ett forskningsprojekt, Samsas<sup>1</sup>. Forskningsprojektet bedrivs av Stockholms läns fyra forsknings- och utvecklingsenheter (FoU) inom äldreområdet. Samsas syftar till att skapa ny kunskap om hur kommun, region och civilsamhälle kan samverka för att förebygga försämrad hälsa hos

---

<sup>1</sup> Samsas står för Samskapad samverkan för att förebygga försämrad hälsa hos äldre

äldre personer. Projektet ska bland annat besvara frågor om:

- hur samverkan ser ut idag och vilka aktörer som är involverade
- hur samverkan skulle kunna se ut när den utvecklas gemensamt av äldre personer, närstående och personer inom kommun, region och civilsamhälle
- vilka faktorer som är viktiga för att samverkansmodeller ska kunna utvecklas gemensamt av olika aktörer
- hur samskapade modeller för samverkan omsätts i praktiken

### *Äldrelyftet*

Förebyggande enheten deltar sedan 2020 i projektet Äldrelyftet som drivs av riksförbundet Attention<sup>2</sup>. Målet med projektet är att öka möjligheten till god hälsa samt delaktighet och inflytande i samhället för äldre med neuropsykiatriska diagnoser (NPF). Som ett led i arbetet har förebyggandeenheten i samverkan med NSPH (Nationell samverkan psykisk hälsa) erbjudit kursen HälsoSpåret som riktar sig till äldre med NPF diagnos. Sju personer har deltagit i kursen i år och utvärdering pågår.

Biståndshandläggare inom äldreomsorgen har deltagit i en referensgrupp till Äldrelyftet vilket inneburit samverkan och kompetensutbyte med regioner, brukare och forskare knutna till projektet. Arbetet har bidragit till ökad kompetens hos medarbetarna gällande anpassat bemötande och individuella insatser.

### *Förebygga undernäring*

Verksamheten arbetar i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter för att förebygga undernäring hos äldre<sup>3</sup>. Att förebygga undernäring handlar om munhälsa, fysisk aktivitet, måltidssituation samt tillgång till expertkompetens såsom dietist.

Särskilt boende använder sig av ett material om undernäring som Socialstyrelsen tagit fram för att öka medarbetarnas kunskaper kring kost och munhälsa hos äldre. Särskilt boende genomför egenkontroller kring metoden FAMM<sup>4</sup> där arbetet med att utforma måltidssituationen mäts.

Förvaltningens tillagningskök som bereder mat för särskilda boenden arbetar aktivt för att maten ska vara både näringsriktig och smaka gott. Ett sätt att bidra till bättre aptit och en positiv måltidsupplevelse hos äldre är delaktighet i utformningen av menyer. Kostenheten tillgodoser detta genom dialog med de äldre och deras anhöriga och arbetar vidare med att menyerna ska vara näringsriktiga och följa de rekommendationer som finns kring näringsrik mat för äldre.

Arbetet med FAMM, delaktighet i utformning av menyer och en näringsriktig kost bedöms leda till att verksamheten kan förebygga undernäring hos äldre.

### *Aktivitetsansvariga*

Socialstyrelsen har under 2022 delat ut statsbidrag till kommuner för att motverka den upplevda ensamheten och därmed öka den psykiska hälsan hos de som bor på särskilt boende. Utifrån detta har ett antal medarbetare tilldelats rollen som aktivitetsansvarig. Uppdraget för aktivitetsansvarig är att planera och ordna aktiviteter som den äldre önskar eller är i behov av vilket antas locka till delaktighet och ökad samvaro. Aktiviteter som har utförts är exempelvis besök av djur i verksamheten, till exempel hästar och hundar och några enheter har under sommarperioden haft höns. Andra aktiviteter som har varit uppskattade inslag i vardagen har varit filmvisning och Spa.

---

<sup>2</sup> Riksförbundet Attention är en intresseorganisation för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) som adhd, autismspektrumtillstånd (AST), språkstörning och Tourettes syndrom.

<sup>3</sup> [HSLF-FS 2022:49 \(socialstyrelsen.se\)](#)

<sup>4</sup> Metoden FAMM handlar om att arbeta med förbättringar kring måltidssituationen. En måltid enligt FAMM (Five Aspects Meal Model). Modellen FAMM har utvecklats inom forskningsområdet måltidskunskap, och belyser de fem aspekterna rummet, mötet, maten (och drycken), styrsystemet och stämningen. Syftet är att ge den enskilde inom särskilt boende och korttidsboende en måltidsupplevelse som kan jämföras med en trevlig familjemiddag. Tanken kring familjemiddagen är att de som deltar i måltiden har så trevligt att man sitter kvar, länge. Därför äter man lite mer än man skulle gjort annars.

## Förbättrad samordning och samverkan för att äldre ska få rätt stöd i vardagen

### *Nytt IT-stöd vid utskrivning från slutenvården*

Under hösten 2022 driftsattes Regionens nya IT-stöd för utskrivning från slutenvården, Lifecare SP. Det nya systemet möjliggör att utskrivningsplaneringen kan följa den fastslagna processen för utskrivning från slutenvården. För den enskilde innebär detta en mer strukturerad process vid utskrivning vilket i sin tur förväntas bidra till ökad trygghet.

### *Samverkan inom Huddinge kommun*

Myndighetsutövande verksamheter inom Socialförvaltningen och Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen har gemensamma samverkansrutiner för de myndighetsutövande enheterna. För äldre över 65 år är syftet med samverkan att kunna ge ett samordnat stöd till äldre som har behov av exempelvis ekonomiskt bistånd eller stöd på grund av beroendeproblematik. Under året genomfördes en uppföljning av rutinerna med medarbetare för att ta reda på om de används och fungerar i det dagliga arbetet. Enkätsvaren visade att samverkan utifrån rutinerna bidrar till ett mer sammanhållet stöd för den enskilde.

## Individanpassat stöd

### *Individens behov i centrum (IBIC)*

Införandet av IBIC inom myndighetsutövningen har pågått under flera år. För att höja kompetensen hos handläggarna har det under 2022 genomförts utbildningar och andra stödinsatser. Under hösten har arbete med uppföljningsbara mål i enlighet med IBIC påbörjats. Att biståndshandläggarna arbetar behovsriktat och med individuella mål innebär bättre förutsättningar för ett individanpassat stöd och ökad delaktighet.

Dagverksamheten har under 2022 som första utförare påbörjat implementering av IBIC i den sociala dokumentationen.

### *Fast omsorgskontakt*

Hemtjänstenheterna har påbörjat ett arbete med fast omsorgskontakt där varje enskild person som får stöd av hemtjänsten har en utsedd kontaktperson som är utbildad undersköterska.

Fast omsorgskontakt är en del av ny lagstiftning som bland annat syftar till en tätare dialog med den enskilde om dennes önskemål och behov. Fast omsorgskontakt syftar också till bättre personalkontinuitet och förväntas bidra till att den enskilde upplever en större trygghet och att delaktighet. Arbetet kommer att fortsätta under 2023.

### *Digitala inköp*

Under våren infördes digitala inköp inom hemtjänsten med mål om ökad delaktighet för den enskilde och förbättrad arbetsmiljö för medarbetare. Istället för att gå till affären och handla hjälper hemtjänstens medarbetare den enskilde att beställa varorna digitalt. I den digitala butiken finns bilder på varorna och den enskilde kan både peka på varan eller tala om vad som ska beställas.

Under införandet var det flera som avsåg sig insatsen inköp. Det kom också in klagomål på att leverantören lämnade varorna utanför dörren. De fördelar som framförts har bland annat varit att delaktigheten ökat då de äldre kan sitta med och beställa varorna.

Eftersom digitala inköp har införts succesivt under 2022 är det för tidigt att dra några slutsatser kring eventuella kvalitetsförbättringar, om delaktighet och inflytande har ökat och om det har inneburit en bättre arbetsmiljö för medarbetarna.

### *Personcentrerat arbetssätt*

Verksamhetens särskilda boenden samt hälso- och sjukvårdsorganisationen har arbetat med att uppnå en förbättrad personcentrerad omvårdnad. Personcentrerad social omsorg är ett etiskt förhållningsätt som innebär att se varje enskild person samt att involvera och anpassa vården och omsorgen utifrån varje individs behov och förutsättningar. På detta sätt kan omsorgen både bli mer jämlik och mer kostnadseffektiv.

En förutsättning för personcentrerad omsorg är multiprofessionellt teamarbete vilket även Socialstyrelsen rekommenderar bland annat inom vård och omsorg av personer med demenssjukdom och multisjuka äldre.

Arbetet har under året bestått i att implementera de arbetssätt och förhållningssätt som behövs för att möta varje individ personcentrerat, exempelvis genomförs vård och omsorgsmöten där alla professioner deltar och medarbetare har deltagit på en rad workshops om det personcentrerade förhållningsättet.

Arbetet bedöms ha bidragit till att de som bor på särskilt boende har fått ett ökat inflytande över insatsen samt att de erhåller en mer personcentrerad omvårdnad. Verksamheten arbetar vidare med att ta fram kvalitetsfrågor som kommer att ställas löpande under året samt att analysera resultat av brukarundersökningar för att följa upp effekten av arbetet.

## Ökad tillgänglighet för äldre

### *Tjänstedesign*

Den brukarenkät som genomfördes inom myndighetsutövningen 2021 visade på ett gott resultat men också att det finns förbättringspotential inom området tillgänglighet där resultatet sjunkit något under de senaste åren. Under våren 2022 deltog chefer och utvecklingsledare i ett utvecklingsprogram i tjänstedesign<sup>5</sup>. Målet är att tjänstedesign ska användas i kommande utvecklingsarbete för att öka den upplevda tillgängligheten för kommunens invånare.

## Kunskapsökning hos medarbetare

### *Medarbetare med rätt grundkompetens*

Utbildningssatsningar under året har bestått i att flera medarbetare utbildats till undersköterskor. Ytterligare kompetensutveckling har skett genom att medarbetare har utbildats i demenskunskap samt psykisk ohälsa. Genom de olika utbildningarna har medarbetarna fått ökade kunskaper som de kan använda i mötet med den äldre.

Under året har verksamheten fokuserat på att förbättra de äldres upplevelse av både bemötande och trygghet i mötet med verksamhetens medarbetare. Detta har gjorts genom bland annat utbildningar som syftar till att förbättra medarbetarnas förmåga att möta alla på ett personligt och individanpassat sätt.

### *Hälsofrämjande hemtjänst*

Trygg hemgång, som ger stöd till enskilda vid hemgång efter en tids sjukhus- eller korttidsvistelse, har deltagit i ett projekt via Nestor<sup>6</sup>, Hälsofrämjande hemtjänst, med start 2022 och som fortsätter även nästa år. Projektet ska identifiera vilka möjligheter som finns att främja god hälsa, det vill säga möjligheten att leva ett så gott liv som möjligt utifrån egna förutsättningar och preferenser.

### *Forskning om arbetsmiljöns korrelation med upplevd kvalitet*

Egenregins hemtjänst har under 2022 deltagit i ett forskningsprojekt som bedrivs av Karolinska institutet. Projektet ska undersöka sambandet mellan god arbetsmiljö för medarbetarna samt kundens nöjdhet med insatsen. Forskningsprojektet kommer att pågå under flera år.

### *Ökad kompetens inom hälso- och sjukvårdsinsatser*

Genom ett prestationsbaserat statsbidrag med syfte att utöka bemanningen av sjuksköterskor på särskilda boenden har hälso- och sjukvårdsorganisationen kunnat anställa fler sjuksköterskor som förstärkt den medicinska kompetensen inom vissa enheter. Detta har även frigjort resurser för utbildning i bland annat hjärt- och lungräddning (HLR) för undersköterskor och kökspersonal.

## Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

### *Automatisering av förenklad biståndshandläggning*

Våren 2022 påbörjades arbete med automatisering av processen för förenklad biståndshandläggning. En ändring i kommunallagen som genomfördes i juli 2022 möjliggjorde att även inkludera automatisering av beslut i detta arbete. I slutet av året inleddes arbete med att ta fram en RPA-robot<sup>7</sup>, vilket förväntas bli klart under första kvartalet 2023. Automatiseringen av processen förväntas medföra snabbare handläggning och ökad rättssäkerhet för de enskilda. För biståndshandläggarna innebär automatiseringen att tid frigörs som kan användas till att öka kvaliteten på handläggningen av mer omfattande och komplexa ärenden.

<sup>5</sup> Tjänstedesign är en utvecklingsprocess där man utgår ifrån användarens behov och tar fram lösningar tillsammans med användare och utförare.

<sup>6</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 tillsammans med flera kommuner i södra Stockholm varav Huddinge är en av kommunerna.

<sup>7</sup> Robotic Process Automation, RPA, är en programmerad mjukvara som används för att automatisera uppgifter som annars skulle utföras manuellt av exempelvis en biståndshandläggare.

### *Motverka välfärdsbrott*

Utifrån risken att utsättas för välfärdsbrott har sektionen för myndighetsutövning under året arbetat med att förbättra kommunens interna samverkan. Rutiner och arbetssätt har förbättrats för att lättare upptäcka och hantera misstanke om oegentligheter och välfärdsbrott. Under året har förvaltningen även utvecklat det gemensamma arbetet vad gäller uppföljning av privata utförare.

### *Metod för uppföljning av förebyggande insatser*

Våren 2022 genomfördes med kunskapsstöd från Nestor ett arbete för att ta fram metoder för uppföljning och utvärdering av förebyggande insatser. Med utgångspunkt i detta har enkäter utformats för att följa upp två förebyggande aktiviteter. Än har ingen av de framtagna enkäterna hunnit användas i tillräcklig omfattning för att redovisa resultat. Målet är att metoden ska utvecklas vidare och användas för att utvärdera effekterna av samtliga aktiviteter inom den förebyggande enheten. Detta för att kunna forma en verksamhet som effektivt motverkar ohälsa för kommunens äldre samt att verksamheten ska nå de äldre som löper störst risk att utveckla ohälsa.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

#### *Utveckla och säkra processer för att säkra att de äldre får sina behov tillgodosedda*

Under året har relevanta verksamhetsprocesser följts upp vilket resulterat i att nya rutiner upprättades och befintliga rutiner ändrades. Ett antal nya processer identifierades och dokumenterades för att säkerställa god kvalitet inom hälso- och sjukvården.

Flera medarbetare saknar tillgång till dator, till exempel de som arbetar i enskildas hem. Verksamheten har därför påbörjat ett arbete med att tillgängliggöra viktiga processer och rutiner via telefon. Detta bidrar till att medarbetarna vid olika händelser snabbt kan få tillgång till information om hur de ska agera i olika situationer.

#### *Uppföljning av HSL-enheten*

För att bedöma hur arbetet med att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser bäst ska organiseras har verksamheten genomfört en kartläggning under 2022. Utifrån kartläggningens resultat beslutades att inrätta en hälso- och sjukvårdssektion med start 2023. Detta förväntas bidra till bättre förutsättningar för ett övergripande strategiskt arbete kring kommunens hälso- och sjukvårdsansvar.

## Underlag för bedömning

### Verksamhetens förutsättningar

#### **Fortsatt påverkan av pandemin**

Under början av 2022 påverkades verksamheten fortsatt av den pågående pandemin.

- På seniorträffarna behövde verksamheten anpassas utifrån föreskrifter, allmänna råd och rekommendationer varför seniorträffarna behövde ställa om till bland annat digitala träffar och uteverksamhet såsom promenader. Allt eftersom vaccinationsgraden ökat och smittspridningen minskat har verksamheterna åter kunnat öppna upp och erbjuda fler aktiviteter och utbildningar.
- Kommunens dagverksamheter bedrevs med begränsad kapacitet i början av året vilket medförde att många äldre med beslut om dagverksamhet inte fick insatsen verkställd eller enbart delvis verkställd. Biståndshandläggarna har haft tät kontakt med berörda för att informera om alternativa insatser de kan ansöka om och för att säkerställa att den enskilde ändå har en skälig levnadsnivå. Under hösten har dagverksamheterna kunnat öppna upp som vanligt igen och alla personer som till följd av pandemin har väntat på att få dagverksamhet har kunnat erbjudas plats.
- Pandemins påverkan på verksamheten innebar både tomma platser och en hög sjukfrånvaro bland medarbetarna. Tillsammans med ett stort behov av skyddsutrustning har verksamhetens ekonomi påverkats negativt.



## Omorganisation

Under våren genomfördes en omorganisation inom funktionshinder- och äldreomsorgen som bland annat innebar att det förebyggande arbetet och myndighetsutövningen slogs ihop med utförarverksamheterna i en gemensam organisation för respektive verksamhetsområde. Syftet med den nya organisationen var att skapa en målgruppsorienterad verksamhetsorganisation med ansvar för helheten, från beslut till utförande av insatser. Organisationsförändringen innebar bland annat att biståndshandläggningen av socialtjänstinsatser för personer under 65 år flyttades över till funktionshinderomsorgen. Detsamma gäller anhörigstödet som nu är organiserat under funktionshinderomsorgen men som även fortsättningsvis kommer att arbeta för målgruppen anhöriga till äldre.

En följd av omorganisationen blev att viss information behövde ändras och att några rutiner och processer behövde korrigeras. Vidare har äldreomsorgen inom den nya organisationen arbetat för en gemensam kultur och vision samt gemensamma mål.

## Verksamhet enligt lagen om valfrihetssystem

Valfrihetssystemet möjliggör för äldre personer att själva välja utförare av hemtjänst, särskilt boende och dagverksamhet. Det finns god tillgång på utförare i Huddinge och valfriheten bedöms vara god. valfrihetssystemet medför viss administration för myndighetsutövningen exempelvis vad gäller administration av utförarbyte. Resurser behöver avsättas för kontakt med enskilda som ska välja utförare och de olika verksamheterna. För vård- och omsorgsboenden medför valfrihetssystemet ett ökat antal ut- och inflyttningar i samband med utförarbyte. När utförare avvecklar sin verksamhet medför det under en period en ökad administration både för biståndshandläggare och för utförarverksamheter som ska ta emot ett flertal personer under kort tid och med kort varsel.

Under året öppnade det privata särskilda boendet Susannahemmet. Det har tidigare saknats ett äldreboende i Segeltorp och det fanns ett stort intresse för det nyöppnade boendet. Både personer som redan bodde på andra vård- och omsorgsboenden och personer som nyligen fått beslut om särskilt boende har valt att flytta till det nya boendet. Per den 31 december 2022 bodde 45 Huddingebor på Susannahemmet.

Kommunens vård- och omsorgsboenden i egen regi ser minskade volymer under 2022 vilket främst bedöms bero på öppningen av Susannahemmet.

## Lagar/ regelverk

Kravet på fast omsorgskontakt trädde i kraft den 1 juli i år. Arbetet pågår för att säkerställa att alla enskilda som får stöd inom verksamheten tilldelas en fast omsorgskontakt. Syftet med fast omsorgskontakt i hemtjänsten är att tillgodose behov av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning.

## Resurser

### *Ekonomi*

Världsläget med så väl genomgången pandemi som inflation och krig i närområdet påverkar priser på tjänster och varor samt även verksamhetens behov av inköp av bland annat skyddsutrustning. Utifrån detta har verksamheten sett en påverkan på de ekonomiska förutsättningarna för 2022 men även inför följande år.

### *Personalförsörjning*

Personalförsörjningen är en stor utmaning för verksamheten. Utmaningen består i att rekrytera medarbetare med rätt kompetens främst vad gäller sjuksköterskor samt undersköterskor som vill arbeta som vikarier. Kompetensförsörjningsutmaningen är ett nationellt problem. Enligt en prognos från Sveriges kommuner och regioner (SKR) som presenterades i december kommer antalet personer över 80 år att öka med nästan 50 procent fram till 2031, vilket innebär att äldreomsorgen behöver öka antalet anställda med drygt 30 procent under samma period.

## Omvärld

Det osäkra läget i omvärlden påverkar verksamheten på olika sätt, bland annat har ett arbete påbörjats för att uppdatera kontinuitetsplaner för olika krissituationer och att utbilda chefer i krishantering. Krisboxar med mat, vatten, ficklampor och batteriladdare har köpts in för att under några dygn klara fortsatt drift i händelse av till exempel ett längre elavbrott.

# Statistik och kvalitetsregister

## Öppna Jämförelser

Öppna jämförelser är en nationell undersökning som genomförs av Socialstyrelsen och som främst tittar på förekomsten av systematisk uppföljning, rutiner, samverkansdokument och handläggarnas utbildning. Öppna jämförelser har dock få indikatorer som visar på resultat av insatser och stöd varför det inte skall betraktas som en mätning av verksamhetens kvalitet. Undersökningen används främst som en kunskapsstyrning där frågeställningarna beskriver vad Socialstyrelsen anser är viktigt.

I öppna jämförelser redovisas verksamhetens andel av handläggare med socionomutbildning. Huddinges äldreomsorg har en hög andel biståndshandläggare med socionomutbildning sett till genomsnittet för riket. Resultatet har förbättrats sedan föregående mätning med en ökning på cirka 3 procentenheter (88,9% under 2021, 92% under 2022).

Öppna jämförelser för enheter inom hemtjänst och särskilda boenden undersöker:

- hur väl enheter lyckas individanpassa vården och omsorgen
- rutiner för samverkan
- läkemedelshantering
- personalresurser
- utbildningsnivå

Undersökningen som genomfördes under 2022 är den första sedan 2019.

### Hemtjänst

Huddinges hemtjänst i egen regi har redovisat ett bra utfall i förhållande till såväl riket som Stockholms län och jämförelsekommunerna när det gäller individanpassad vård och omsorg, delaktighet och inflytande.

	1. Andel personer med en namngiven kontaktman/kontaktperson som rör den enskildes personliga omvårdnad och service	3. Andel personer med aktuell genomförandeplan	4. Andel personer med en plan som innehåller dokumentation om hur personen deltagit vid upprättande/förändring av sin genomförandeplan
Riket	80	73	Publiceras ej
Stockholms län	88	81	77
Järfälla	95	90	Publiceras ej
Haninge	41	31	31
Sollentuna	90	86	Publiceras ej
Nacka	88	96	84
Sundbyberg	100	95	95
<b>Huddinge Hemtjänst i egen regi</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>86</b>

### Särskilt boende

Även inom särskilt boende uppvisar Huddinge ett bra utfall jämfört med resten av landet och länet i de flesta kategorierna.

Rike, län, kommun	2. Andel enheter som erbjuder varje person möjlighet att delta i borådsmöten	3. Andel personer med aktuell genomförandeplan	4. Andel personer med en plan som innehåller dokumentation om hur personen deltagit vid upprättande/förändring av sin genomförandeplan	5. Andel personer som har en dokumentation om varför de har en skyddsåtgärd	9. Andel personer med genomförandeplan om den äldres önskemål och behov i samband med måltiderna
Riket	57	90	79	87	80
Riket Offentlig	49	89	76	84	77
Riket Enskild	91	95	89	96	88
Stockholms län	82	94	88	94	88
Järfälla	80	99	97	100	99
Haninge	100	89	94	100	85
Sollentuna	88	99	Publiceras ej	100	82
Stockholm	84	96	86	96	91
Nacka	100	99	98	99	97
Sundbyberg	83	83	75	92	91
<b>Huddinge</b>	<b>66</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>93</b>

### Kvalitetsregister

De kvalitetsregister som äldreomsorgen är anslutna till är:

- BPSD- Registret är ett nationellt kvalitetsregister sedan 1 november 2010 och syftar till att kvalitetssäkra vården av personer med demenssjukdom/kognitiv sjukdom samt att bidra till forskning och utveckling. Förkortningen står för: Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens.
- Senior alert - Ett nationellt kvalitetsregister och ett verktyg för att stödja vårdprevention; prevention för äldre personer som riskerar att falla, få trycksår, minska i vikt, utveckla ohälsa i munnen och/eller har problem med blåsdysfunktion.
- SveDem- Ett nationellt kvalitetsregister för kognitiva sjukdomar (demenssjukdomar) som startade våren 2007. Genom att samla in data och följa upp förändringar i patientgrupper, diagnoser och behandling är förhoppningen att kunna förbättra kvaliteten på demensvården.
- Palliativa registret - Svenska palliativregistret är ett nationellt kvalitetsregister där syftet är att förbättra vården i livets slutskede för patienten och deras närstående.

Registrering har inte utförts i tillräcklig omfattning under året för att underlagen ska kunna användas för att utveckla verksamheten.

En genomlysning av kvalitetsregister som har genomförts under året har visat på:

- Bristande kunskap hos medarbetare kring hur uppgifter ska registreras
- Brister i hur data som har registrerats kan användas för att förbättra verksamheten

Verksamheten har satt upp mål för i hur stor omfattning registrering ska ske. Arbete kommer att genomföras under 2023.

## Brukarundersökningar

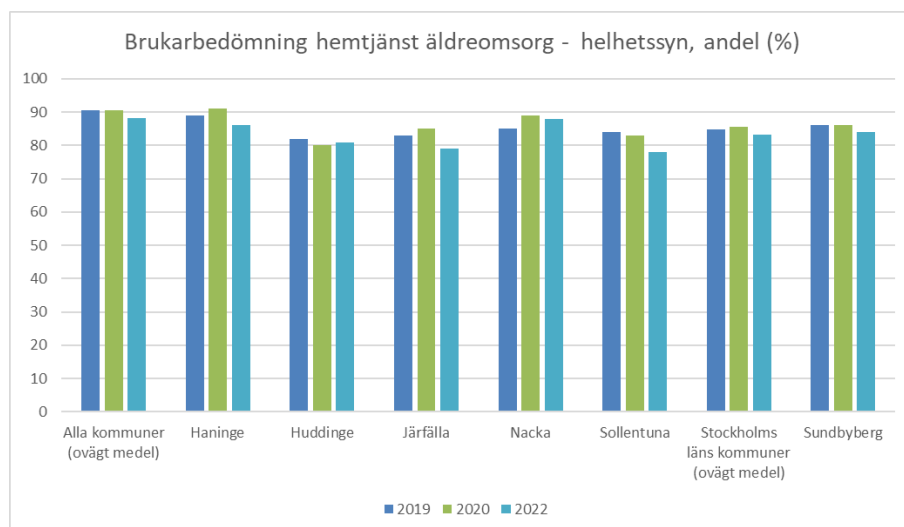
### Socialstyrelsens årliga brukarundersökning för personer över 65 år med hemtjänst och särskilt boende

Den nationella brukarundersökningen genomfördes mellan januari och mars 2022. Resultatet som publicerades i juni speglar brukarnas upplevelse av vården och omsorgen under 2021.

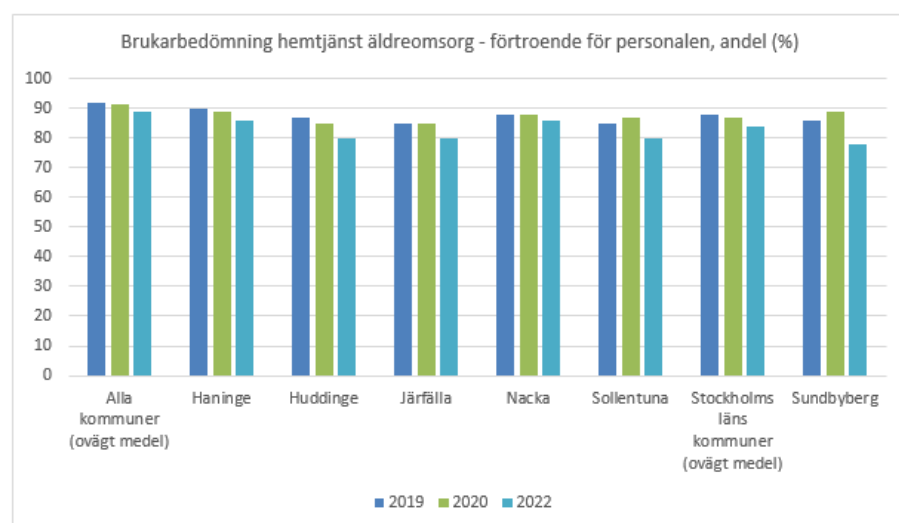
Det totala antalet svarande i Huddinge kommun för både de kommunala och privata utförarna var 205 personer inom särskilt boende vilket motsvarar svarsfrekvens på 41 procent. Inom hemtjänst svarade 564 personer vilket ger en svarsfrekvens på 57 procent. Antalet svar per utförare redovisas inte i detalj.

#### Hemtjänst

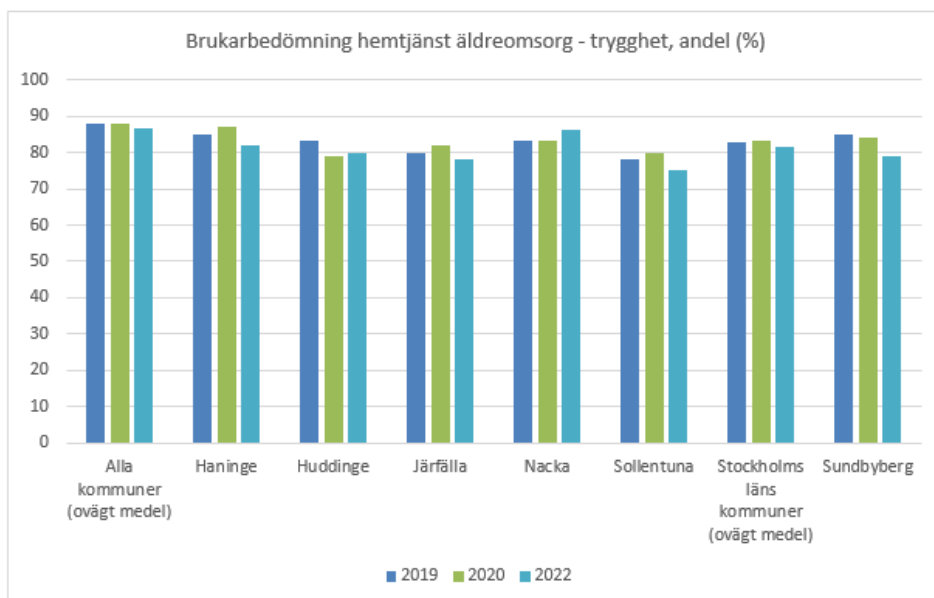
Brukarundersökningen 2022 visar att 81 procent av de äldre i Huddinge är nöjda med hemtjänsten som utförs i egen regi. Resultatet är i stort sett oförändrat sedan undersökningarna 2019 och 2020. Huddinges resultat är lågt i förhållande till riket. Detsamma gäller flertalet kommuner i storstadsregionerna.



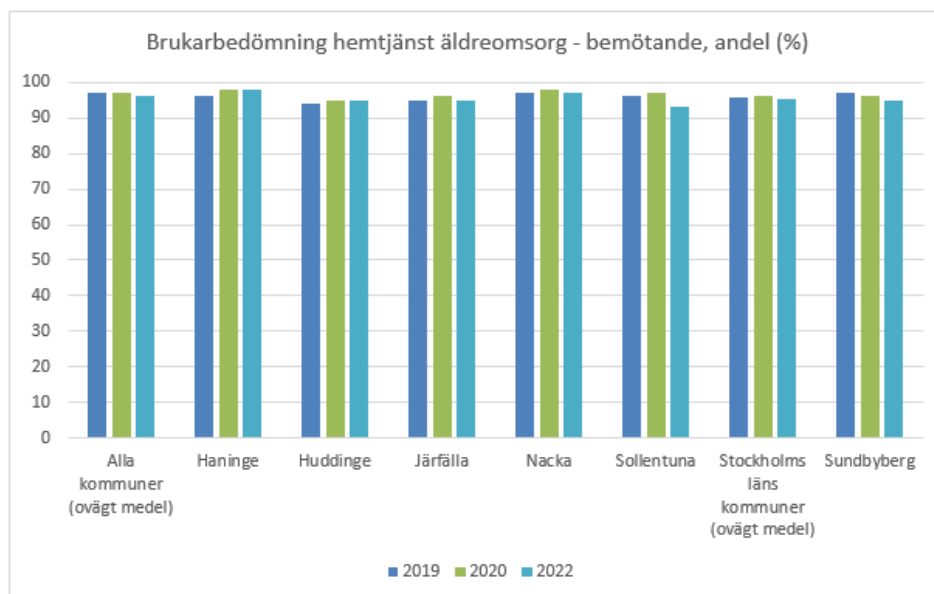
Förtroendet för personalen har försämrats. 2019 upplevde 87% av brukarna att de hade förtroende för alla eller merparten av personalen. För 2022 är siffran 80%. En förklaring kan vara att verksamheten har behövt använda många vikarier vilket har medfört att den äldre träffar många olika personer. Det kan ha bidragit till att den enskilde inte alltid känner sig trygg med den personal som kommer.



Den försämrade förtroendet för personalen tycks inte ha påverkat upplevelsen om hur tryggt det känns att bo hemma med stöd från hemtjänsten. 80% upplevde 2022 att det var mycket eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten, 2020 upplevde 79% samma sak.



Upplevelsen av ett gott bemötande är fortfarande hög. 95% av brukarna upplever att de alltid eller oftast får ett gott bemötande av personalen.

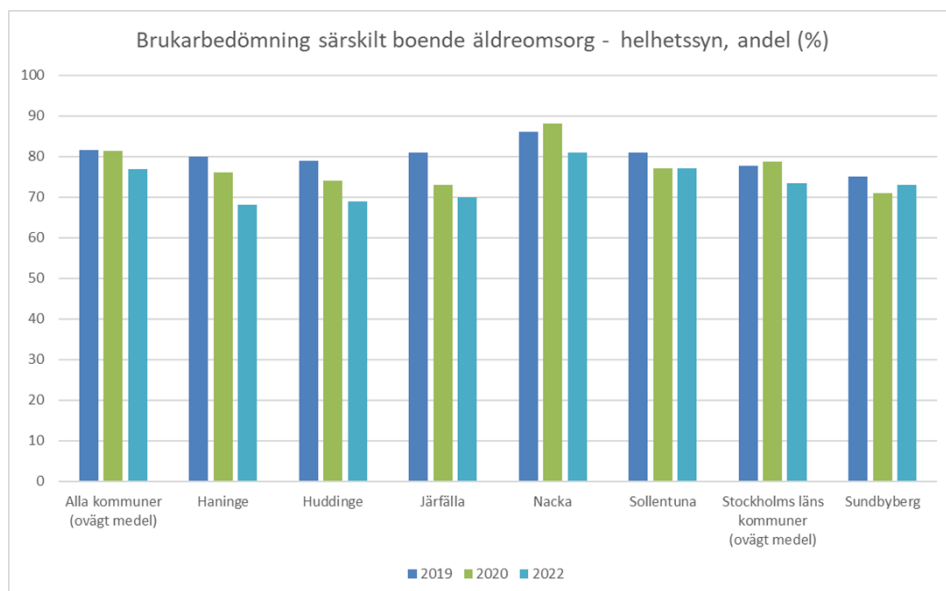


Vidare visar årets undersökning att färre personer upplever att de har möjlighet att påverka vilken tid personalen kommer, samt att man är sämre på att i förväg meddela om tillfälliga förändringar.

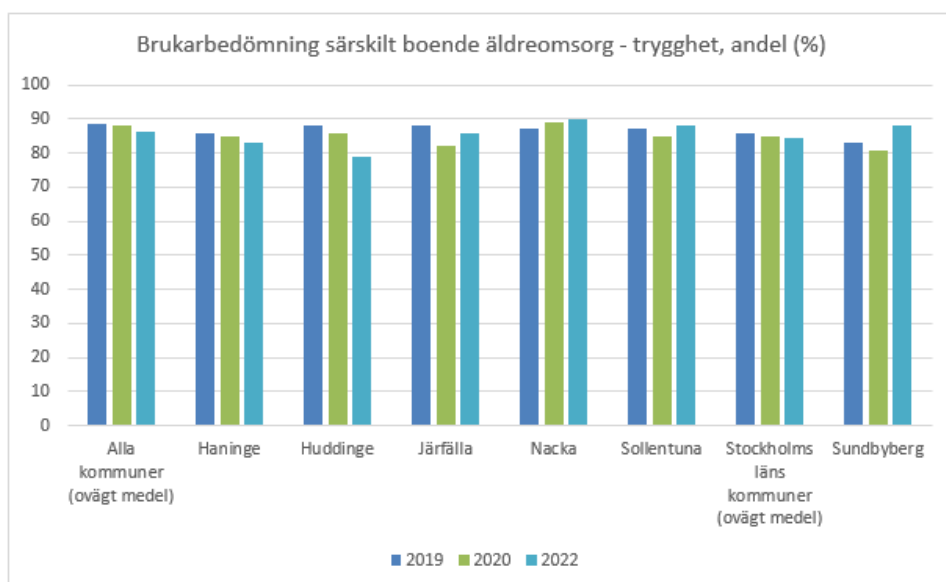
Verksamheten bedömer att en ansträngd personalsituation med en hög andel vikarier under 2022 har påverkat flera av indikatorerna i brukarundersökningen. Åtgärder med exempelvis schemaläggning har genomförts under 2022 och arbetet med att öka andelen fast anställda fortsätter under 2023.

### *Särskilt boende*

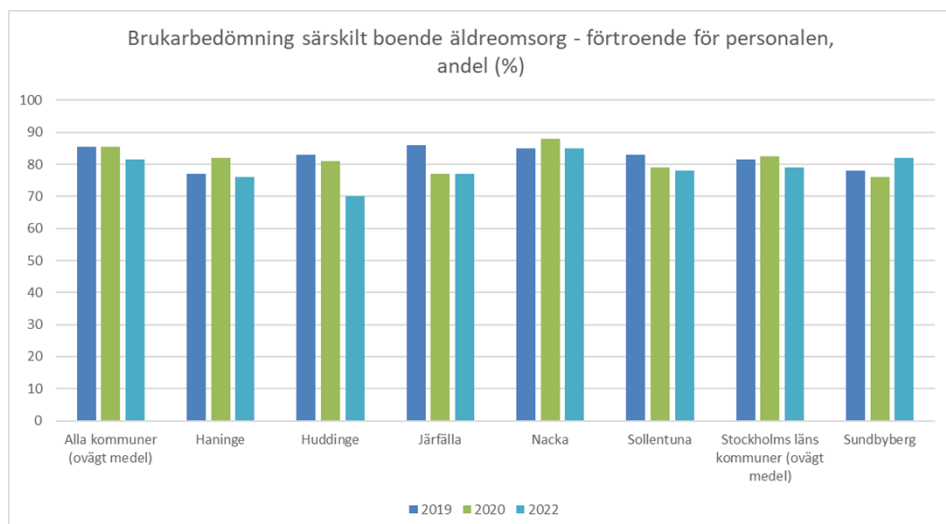
Resultatet av brukarundersökningen för vård- och omsorgsboenden som drivs i egen regi visar på en försämring avseende hur nöjd man sammantaget är med sitt boende. Trenden är nedåtgående från 79 % 2019, 74 % 2020 till 69 % 2022.



Även upplevelsen av hur tryggt det är på boendet har försämrats med 7 procentenheter mellan 2019 och 2022.



Även på andra områden är trenden nedåtgående. Förtroendet för personalen har minskat, de boende upplever mindre delaktighet, svårare att påverka vilka tider hjälpen ges och att medarbetarna tar mindre hänsyn till de boendes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utformas.



Pandemin har påverkat verksamheten då man har behövt anpassa arbetet utifrån nya rutiner och arbetssätt samt att det har medfört hög sjukfrånvaro under långa perioder vilket sannolikt har påverkat de boendes upplevelse av kvalitet. Trenden med försämrade resultat för särskilda boenden kan även observeras nationellt. Pandemin har bidragit till en ökad känsla av ensamhet för de boende, vilket påverkar de boendes välmående.

Under analysen av brukarundersökningen identifierades tre områden att arbeta vidare med:

- Upplevelsen av trygghet
- Upplevelsen av att vara delaktig
- Upplevelse av tillräcklig information

Flera åtgärder som redovisas under rubriken *Fokusområden för kvalitetsarbetet under året* har genomförts för att främja trygghet, tillgänglighet samt att tillgodose informationsbehov. Arbetet fortsätter under 2023.

### Myndighet

Brukarundersökning genomförs vartannat år inom myndighetsutövningen. Nästa brukarundersökning kommer att genomföras 2023.

## Systematisk uppföljning

Systematisk uppföljning handlar om att löpande beskriva och mäta den enskildes problem och behov, insatser och resultat för att sedan sammanställa informationen på gruppnivå och kunna använda den för att förbättra verksamheten. Systematisk uppföljning kan bidra till utveckling av verksamheten och dess kvalitet och är en viktig del i arbetet med evidensbaserad praktik.

Verksamheten har identifierat behovet av att bygga tydligare strukturer och systemstöd för att uppföljning på individnivå ska kunna användas för analyser även på gruppnivå och till verksamhetsutveckling.

Ett steg i arbetet har varit att enhetschefer, utvecklingsledare och metodutvecklare inom den myndighetsutövande verksamheten under hösten har deltagit i en utbildning i IBIC och individbaserad systematisk uppföljning (ISU) som SKR arrangerat. Syftet har varit att få en bild av hur metoderna kan användas för att utvärdera insatser och på så sätt utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet.

## Avvikelse, synpunkter och klagomål

### Nytt systemstöd för avvikelsehantering

Under 2022 har ett nytt avvikelsehanteringssystem införts. Under införandefasen identifierades brister i rapporteringen då flera hälso- och sjukvårdsavvikelse rapporterades som Lex Sarah eller avvikelse enligt SoL istället för att rapporteras enligt HSL (hälso- och sjukvårdslagen). Under året har åtgärder vidtagits för att rapporteringen ska ske under rätt lagrum. Vissa brister kvarstår och kommer att åtgärdas under 2023.

Nedan redovisas avvikelser som hanteras enligt SoL. Hälso- och sjukvårdsavvikelse redovisas i patientsäkerhetsberättelsen för 2022.

### Antal rapporterade avvikelser, synpunkter och klagomål för äldreomsorgen under 2022

Lex Sarah		Intern avvikelse		Synpunkter och klagomål	
Aktuellt år	Föregående år	Aktuellt år	Föregående år	Aktuellt år	Föregående år
54	22	261	30	19	30

### Lex Sarah

Inom myndighetsutövningen rapporterades nio stycken lex Sarah. Utredning visade att tre av rapporterna gällde missförhållanden och de övriga sex gällde påtaglig risk för missförhållande.

Sex avvikelser handlade om hanteringen av inkomna ansökningar eller intyg. För att minska risken för framtida missförhållanden har rutinen för registervård i verksamhetssystemet reviderats. Registervård innebär att varje handläggare månatligen granskar sina ärenden och åtgärdar eventuella fel. Egenkontroll kommer att genomföras månatligen för att säkerställa att rutinen efterlevs. Inga avvikelser av denna typ har rapporterats

efter att den nya rutinen och registerkontrollen infördes.

För äldreomsorgens utförare i egen regi har 46 lex Sarah rapporter inkommit. Vid genomgång av avvikelserna identifierades att de flesta brister handlar om hur verksamheten implementerar processer och rutiner samt bristande information och kommunikation. Åtgärder som har genomförts har exempelvis varit genomgång av rutiner på planeringsdagar och översyn av intern kommunikation.

På övergripande nivå har avvikelserna visat på behov av att förbättra medarbetares kunskap i svenska språket. Bristande språkkunskaper kan i vissa avseenden vara en orsak till att information missuppfattas. För att åtgärda detta har kontakt tagits med vuxenskolan för att kunna erbjuda medarbetare studier i svenska språket under 2023.

Avvikelser har vidare visat att det ibland har brustit i implementering av nya digitala system. Utförarverksamheten kommer under 2023 delta i utveckling av processen för nya införanden.

### *Intern avvikelse*

Av de 261 interna avvikelser som har rapporterats under året ser verksamheten att ungefär hälften handlar om HSL-avvikelser som har rapporterats fel. Verksamheten har granskat inom vilka enheter det förekommer anmärkningsvärt få rapporter och enheter som har väldigt många rapporter för att upptäcka och åtgärda så väl underrapportering som att rapportering sker i fel lagrum.

Det tre mest angivna orsakerna till interna avvikelser är att det finns brister inom:

- Information och kommunikation
- Processer och rutiner
- Utbildning och kompetens

Verksamhetens dokumentation av planerade åtgärder visar att flest åtgärder sker inom information och kommunikation samt förbättring av processer och rutiner. Åtgärder inom området utbildning och kompetens genomförs inte i samma utsträckning som antalet avvikelser som orsakas av brister inom detta område.

### *Klagomål*

Ett flertal klagomål som gäller vård- och omsorgsboenden handlar om att anhöriga upplever att det inte finns tillräckligt med personal. Verksamheten bemannas utifrån de ekonomiska ramar som finns, vilket medför att enskilda ibland får vänta på stödinsatser och det stämmer inte alltid överens med anhörigas förväntningar.

Inom hemtjänsten har flera klagomål handlat om digitala inköp. När nya arbetssätt införs förekommer ofta att brister upptäcks som inte har kunnat förutsägas innan arbetet startade. Med anledning av det är ett ökat antal klagomål under införandefasen förväntat. Klagomålen ger ett bra underlag för att kunna utveckla och anpassa det nya arbetssättet.

Sammanställningen av rapporterade avvikelser, synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen visar att det finns brister inom områdena implementering av processer och rutiner samt inom information och kommunikation.

## **Privata utförare inom valfrihetssystemet**

### *Lex Sarah*

Alla privata utförare som ingår i valfrihetssystemet ska i enlighet med avtalet meddela Huddinge kommun om samtliga lex Sarah som rapporteras inom verksamheten. Under 2022 har endast en rapport inkommit från en privat utförare inom äldreomsorgen.

Förvaltningen ser det som oroande att så få händelser rapporteras till kommunen då intentionen med lex Sarah är att säkerställa en god och säker vård och omsorg. Ett lågt antal rapporterade händelser i en verksamhet är således inte detsamma som att kvaliteten i verksamheten är hög, precis som att många rapporterade avvikelser inte är att betrakta som ett tecken på dålig kvalitet. Det kan istället bero på god kunskap om syftet med och hanteringen av avvikelser, eller verksamhetens öppenhet gentemot medarbetare att uppmärksamma och kommunicera brister och viljan att kritiskt granska det egna arbetet.

Det låga antalet inrapporterade lex Sarah-rapporter har tidigare lyfts i dialog med privata utförare i samband med verksamhetsuppföljning. Ett fortsatt arbete kommer att ske i samverkan med de privata utförarna för att säkerställa hanteringen och förståelsen för arbetet.



## Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har under året mottagit 68 synpunkter och klagomål på privata utförare inom äldreomsorg. Dessa har inkommit via enskilda brukare, närstående samt via kommunens biståndshandläggare vid individuppföljningar. Flertalet synpunkter och klagomål berör hemtjänst, men ett antal återfinns även inom särskilt boende för äldre.

Antalet inkomna synpunkter och klagomål till kommunen har ökat markant från föregående år. Förvaltningen ser det som positivt och att antalet inkomna synpunkter och klagomål inte är anmärkningsvärt i förhållande till att de privata verksamheterna inom äldreomsorgen är många. Förvaltningen bedömer att en anledning till det högre inflödet av synpunkter och klagomål främst beror på förbättrad samverkan internt inom förvaltningen vilket möjliggjort att fler synpunkter och klagomål har hanterats och dokumenterats.

## Revisioner och granskningar

### Livsmedelsinspektion

Sjödalen Restaurang och Café samt Serenadens Seniorträff har haft en livsmedelsinspektion med godkänt resultat som inte föranledde några åtgärder.

### Brandtillsyn

Under året har ett äldreboende haft brandtillsyn utan anmärkningar.

### Kommunrevisioner

Vård- och omsorgsnämnden har yttrat sig över två kommunrevisioner som genomförts under 2021 där kvalitetsarbetet inkluderas:

- Grundläggande granskning - VON-2022/412.111
- Uppföljning av revisionsrapporter från 2019 - VON-2022/304.111

Ingen av revisionerna har medfört några åtgärder för nämndens verksamheter under verksamhetsåret 2022.

## Bedömning av kvalitet

Som nämnts inledningsvis i rapporten är kvalitetsberättelsen en redovisning av det systematiska kvalitetsarbete som har genomförts under det gångna året. Det som tas upp i rapporten är genomfört utvecklingsarbete och identifierade förbättringsområden utifrån brukarundersökningar, avvikelser, klagomål med mera som har inträffat under året och som på olika sätt har föranlett åtgärder eller där arbetet med åtgärder pågår. Att verksamheten identifierar förbättringsområden är positivt och visar att äldreomsorgen följer kraven i föreskriften om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och arbetar med ständiga förbättringar.

### Kunskapsbaserad verksamhet

En verksamhet där en hög andel av de anställda har adekvat utbildning för sina arbetsuppgifter leder till högre kvalitet gentemot de som verksamheten är till för. Inom utförarverksamheten har ett antal medarbetare påbörjat eller genomgått utbildning till undersköterska. Kunskapshöjning har utöver formella utbildningar även skett via exempelvis teamarbete där kompetens mellan medarbetare delas. För att systematiskt öka medarbetares kunskap upprättas årligen kompetensutvecklingsplaner för alla medarbetare. Under 2022 har utbildningar i psykisk ohälsa hos äldre samt kunskap om demenssjukdomar genomförts.

Kompetensförsörjningen inom äldreomsorgens utförarverksamhet är en stor utmaning. Bedömningen är att kompetensförsörjningsfrågan är så pass utmanande att den inte endast kan lösas inom förvaltningen utan att samarbete krävs med andra förvaltningar och med andra aktörer. Även kompetensutveckling i tillräcklig omfattning för redan anställda medarbetare är en utmaning som påverkas av verksamhetens budgetförutsättningar.

Trots utmaningarna bedömer äldreomsorgen att de aktiviteter som utförts i form av utbildningar för ökad kompetens hos medarbetare har medfört att verksamheten blivit mer kunskapsbaserad under året.

## Helhetssyn och samordning

Den nya organisationen som implementerades under våren har genom större fokus på målgruppen bidragit till ökad helhetssyn och samordning. Förutsättningarna för samverkan och helhetssyn för målgruppen äldre har förbättrats då äldreomsorgens insatser, förebyggande, myndighetsutövning och utförande är placerade i samma organisation.

Äldreomsorgens bedömer att utvecklingen av teamarbetet och den personcentrerade omsorgen inom vård- och omsorgsboenden har lett till en ökad helhetssyn och samverkan i arbetet med den enskilde.

Det finns utmaningar vad gäller samverkan med stödfunktioner inom kommunen men också med andra aktörer, exempelvis regionen. Utmanande samverkansfrågor är exempelvis lokalförsörjningen och digitalisering. Svårigheterna får till följd att medarbetare i verksamheten behöver avsätta mycket tid för att hantera exempelvis problem med lokaler och digitala system vilket bidrar till att tiden för det brukarnära arbetet minskar.

Bedömningen är att äldreomsorgen inom området helhetssyn och samordning uppnår hög kvalitet vad gäller den interna samordningen samtidigt som det krävs förbättringar vad gäller samverkan med regionen samt andra externa leverantörer för att brukaren ska uppleva stödet som samordnat.

## Hög delaktighet

Äldreomsorgen arbetar ständigt med att den äldre ska få vara delaktig utifrån sina förutsättningar, det gäller såväl inom det förebyggande arbetet som inom myndighetsutövning och utförandeverksamheten. Bedömningen är att de äldre ges möjlighet att vara delaktiga men begränsas ibland av verksamhetens resurser. Att arbeta med äldre utifrån var och ens förutsättningar är tidskrävande och den tiden finns inte i vissa fall.

De särskilda boendena har under året arbetat för att öka den personcentrerade omsorgen. Åtgärderna bedöms ha haft god effekt avseende delaktighet. För stöd i ordinärt boende har åtgärder genomförts för att säkerställa att genomförandeplaner upprättas och följs upp. Det förväntas bidra till att den enskildes önskemål och behov finns kartlagda och att medarbetare kan arbeta efter den enskildes önskemål. Inom myndighetsutövningen fortlöper införandet av IBIC där speciellt arbetet kring individuella uppföljningsbara mål medför ökad delaktighet för den äldre.

Utifrån de åtgärder som utförts under året är bedömningen att delaktigheten har påverkats i positiv riktning. Brukarundersökningen stödjer inte bedömningen då resultatet har försämrats. Äldreomsorgen bedömer att det försämrade resultat främst går att härleda till pandemin då brukarundersökningen genomfördes i början av året och därmed ger en bild av hur brukare uppfattade verksamheten under 2021.

## Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande

Inom myndighetsutövningen är tillgången till personal med rätt kompetens god och en hög andel av de anställda är utbildade socionomer. Detta bidrar till att den enskilde får träffa biståndshandläggare med rätt kompetens för att fatta beslut som är rättssäkra och att den enskilde får rätt stöd utifrån behov.

Verksamheten har under året fortsatt arbetet med att förhindra smitta vilket bedöms ha fungerat väl. Satsningen på personcentrerad vård inom särskilt boende bedöms också ha påverkat brukarnas känsla av trygghet och gott bemötande på ett positivt sätt.

Personalkontinuiteten är viktig för den upplevda tryggheten. Trygga relationer mellan den enskilde och medarbetare skapas lättare om den enskilde får behålla samma personal över längre tid och att det är färre personer som arbetar med den enskilde. Inom både hemtjänst och särskilt boende har arbete påbörjats kring schemaläggning, bland annat med syfte att förbättra personalkontinuiteten för de äldre. Arbetet fortgår under 2023. Hemtjänsten har gjort mätningar av antal medarbetare som den enskilde träffar. Vid mätning av personalkontinuitet för alla hemtjänsttagare i kommunens egen regi visar resultatet att varje enskild i genomsnitt får besök av cirka 16-17 olika personer under en tvåveckorsperiod. Mätningarna har varit ett första steg i arbetet med att förbättra personalkontinuiteten då de har bidragit till en förståelse för hur kontinuiteten utvecklar sig samt hur resultatet står sig i jämförelse med riket.

Bristen på utbildade undersköterskor, en hög andel vikarier samt begränsade resurser medför stora utmaningar i arbetet med att tillhandahålla en verksamhet med hög säkerhet, trygghet och gott bemötande.

## God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid

För att öka äldres och deras anhörigas upplevelse av tillgänglighet har utförarverksamheterna under 2022 arbetat med att utveckla hemsidan samt användning av sociala medier. Inom myndighetsutövningen har tillgängligheten via telefon setts över.

Verksamhetens bedömning är att tillgängligheten vad gäller information till de äldre och deras anhöriga fortsatt behöver utvecklas och förbättras. En utmaning i det arbetet, som verksamheten upplevt det senaste året, är tillgången av stöd i kommunikationsarbetet inom kommunen.

Bedömningen är att äldreomsorgen utför insatser inom rimlig tid. Handläggningen inom myndighetsutövningen sker skyndsamt och följer de lagar och föreskrifter som gäller och inom utförarverksamheten finns tydliga krav och rutiner för när insatser ska verkställas vilket också efterlevs.

## Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

Äldreomsorgen arbetar löpande för att påverka att de resurser som finns används effektivt. Under året har flera aktiviteter genomförts för att tillförsäkra att resurser används där de gör bäst nytta för målgruppen. Bland annat har schemaplaneringen setts över och samverkan mellan olika professioner har ökat. Inom myndighetsutövningen har processen för förenklad biståndshandläggning automatiserats vilket implementeras under 2023 och förväntas frigöra resurser för handläggarna.

Utvecklingsarbetet som har genomförts inom äldreomsorgen under året har till stor del finansierats av statsbidrag. De givna ekonomiska ramarna har inneburit att verksamheten har behövt arbeta med effektivisering och att fokusera på att ge stöd och service enligt gällande lagar och föreskrifter. Det ekonomiska utrymmet för att förbättra verksamhetens kvalitet utan statsbidrag är litet.

## Utförande av insatser hos privata utförare

Varje nämnd ska följa upp de avtal som kommunen tecknat med privata utförare. Uppföljningen av utförare 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 2022 i Huddinge kommuns valfrihetssystem för personer inom äldreomsorgen:

- Hemtjänst
- Särskilt boende för äldre
- Dagverksamhet för äldre

Under 2022 har följande uppföljningar genomförts:

- Avtalsuppföljning - kontroll av att verksamheterna följer avtal och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen och har genomförts med hjälp av webbenkäter.
- Fördjupad uppföljning – fördjupad kontroll genomförs på förekommen anledning t.ex. utifrån inkomna klagomål eller vid brister som identifierats vid avtalsuppföljning. Fördjupad uppföljning initieras även då nya utförare har tillkommit. Den fördjupade uppföljningen genomförs med besök i verksamheten, med intervjuer av personal och granskning av hur verksamheten är organiserad.
- Kvalitetsuppföljning- årligen väljs kvalitetsteman ut utifrån resultaten från bland annat brukarundersökningar, avvikelssystem och avtalsuppföljningar. Syftet är att utreda orsakerna till avvikelserna inom kvalitetsteman och att ge kunskap till verksamheterna för att ytterligare utveckla och förbättra verksamheten.
- Månadsuppföljning hemtjänst - systematisk kontroll av att verksamheterna följer kommunens krav avseende utförande av insatser samt tids- och insatsregistrering.

## Avtalsuppföljning

### *Särskilt boende för äldre*

Valfrietssystem inom särskilt boende för äldre infördes i april 2021 och omfattar i dag 50 särskilda boenden inklusive särskilda boenden i egen regi. I den årliga avtalsuppföljningen ingår de verksamheter som har brukare från Huddinge. Under året har tre stycken nya utförare etablerat sig i kommunen.

### *Privata utförare inom valfrietssystemet*

22 privata utförare har följts upp varav 17 har delgetts åtgärdsplaner. Dels med avvikelser och dels med begäran om förtydliganden av svar. I samtliga fall har adekvata åtgärder planerats och vidtagits och oklarheter förtydligats. Avvikelseerna har bland annat bestått av bristande kunskap gällande det svenska språket i skrift, samverkan med anhörigstöd och att brandövningar inte har genomförts.

Flera utförare har en genomtänkt modell för att regelbundet återkoppla verksamhetens resultat, genomförda åtgärder med mera till medarbetare. Utförarna visar också att de planerar för utvecklingsarbete och kompetensutveckling liksom att de har en tydlig struktur för att hålla värdegrundsarbetet levande.

En avtalsuppföljning kompletterades med ett platsbesök utifrån avvikelser i enkätsvaren. Oklarheterna redde ut i samband med besöket.

Bedömningen är att samtliga externa utförare inom särskilt boende uppfyller kraven i avtalet.

### *Utförare i egen regi inom valfrietssystemet*

Tio enheter varav fem inom Stortorps äldreboende har följts upp. Åtta enheter har delgetts åtgärdsplaner. Dels med avvikelser och dels med begäran om förtydliganden av svar. I samtliga fall har adekvata åtgärder planerats och vidtagits och oklarheter förtydligats.

Avvikelseerna har bland annat bestått av bristande kunskaper hos medarbetare gällande det svenska språket i skrift, att det inte serveras två varmrätter till lunch och middag och att daglig utevistelse saknas.

Positivt att uppmärksamma är att kompetensutveckling har hållit en god nivå och att planeringen för kommande år är tillfredsställande. Användbara riskanalyser och adekvata egenkontroller har genomförts liksom en planering för det övergripande utvecklingsarbetet. Gemensamt för enheterna är att man har en bra modell för systematisk återkoppling av genomförda åtgärder och verksamhetens resultat till personalen.

Bedömningen är att samtliga utförare inom kommunens verksamhet uppfyller kraven i avtalet.

### *Privata utförare med ramavtal*

Tre särskilda boenden har ingått i avtalsuppföljningen då boendet har placeringar från Huddinge kommun. Samtliga har delgetts åtgärdsplaner. De avvikelser som noterades handlade främst om den systematiska återkopplingen av resultat och åtgärder till medarbetare samt samverkan med anhörigstöd.

Bedömningen är att de tre utförare som har följts upp inom ramavtalet för särskilt boende uppfyller avtalets krav.

### *Dagverksamhet för äldre*

Huddinge kommun har tre dagverksamheter för äldre varav samtliga drivs i egen regi. Under pandemin har verksamheterna bedrivits med begränsningar och inte varit öppna fullt ut. Det har därför inte bedömts som meningsfullt att följa upp verksamheten.

### *Hemtjänst*

Vid tiden för avtalsuppföljningen fanns det nio privata hemtjänstutförare. Två av dessa utförare startade sina uppdrag under våren 2022 och omfattades således inte av avtalsuppföljningen.

Fem utförare hade avvikelser och förvaltningen godkände deras planerade åtgärder. Resterande utförare uppfyllde kraven i avtalet med kommunen.

## Fördjupad uppföljning

### *Särskilt boende för äldre*

Inom särskilda boenden har två fördjupade uppföljningar genomförts. En av dessa föranleddes av oklarheter vid avtalsuppföljningen som främst handlade om hantering av HSL-avvikelser, anmälan enligt bestämmelserna om lex Maria samt mat och måltider. Den andra fördjupade uppföljningen initierades på grund av upprepade klagomål på verksamheten.

Den förstnämnda uppföljningen kunde avslutas efter förtydliganden av verksamhetsansvarig vid återkoppling av avtalsuppföljning.

Den andra är pågående och har bestått av flera olika metoder för uppföljning. Resultatet visar på att verksamheten har vidtagit nödvändiga åtgärder och uppföljningarna fokuserar nu på att säkerställa att de nödvändiga förändringarna håller över tid.

### *Hemtjänst*

Under året har nio fördjupade uppföljningar genomförts inom hemtjänst. Dessa fördjupade uppföljningar har föranletts av:

- Externa klagomål
- Förändringar i utförarens organisation såsom lokaler, verksamhetsansvarig och att verksamheten har utökat sitt kundunderlag.
- Omvärldsbevakning via media om välfärdsfusk i annan kommun.

Fem av nio uppföljningar har visat att utföraren inte uppfyller samtliga kommunens krav. Utförarna har delgivits åtgärdsplaner för att åtgärda bristerna.

De områden som bristerna främst återfinns inom är:

- Dokumentation - främst den löpande sociala journalen och till viss del även innehåll i genomförandeplanerna.
- Personalens bristande kunskap i svenska språket.
- Verksamhetens planering och utförande av insatser där det finns en risk att ett beroendeförhållande uppstår mellan den enskilde och personalen.
- Företagets insyn och kontroll i verksamheten samt avsaknad av ett strukturerat egenkontrollarbete för att säkerställa efterlevnad av verksamhetens processer.

## Månadsuppföljning

Under 2022 påbörjade förvaltningen en ny uppföljningsprocess för att systematiskt följa upp utförarnas tids- och insatsregistrering. Denna uppföljningsprocess riktar sig enbart mot hemtjänst.

Under året har månadsuppföljningen resulterat i elva åtgärdsplaner. Förvaltningen har även initierat en fördjupad uppföljning efter återkommande avvikelser under månadsuppföljningen.

Avvikelseorna som identifierats finns inom följande områden:

- En låg andel in- och ut kvittenser sett till antalet besök för utföraren. Detta mätvärde påverkar även att resultatet för in- och ut kvittenser per personal och kund är lågt.
- Utförarna hanterar tilläggsrapportering till kommunens avgiftshandläggare felaktigt vilket i förlängningen leder till felaktiga avgifter för den enskilde.
- Utförarnas registrering av besök och insatser. Det förekommer i viss utsträckning att samma insatser registreras flera gånger efter varandra och att besöken registreras i direkt anslutning till varandra, ibland med bara en minuts mellanrum.
- Att besök utförs av samma personal under längre perioder. Antalet tillåter inte att en personal anställs för att utföra insatser huvudsakligen hos enbart en person under längre perioder.

## Kvalitetsundersökning - om ledningssystem

Under 2022 har förvaltningen valt att granska hur Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem bättre kan implementeras i verksamheterna. Förvaltningen har under flera år följt upp att verksamheterna har ett ledningssystem, men med årets kvalitetstema undersöktes det närmre hur ledningssystemet fungerar som ett verkligt stöd för personalen. Intervjuer har genomförts med verksamhetsansvariga och med personal inom hemtjänst, särskilt boende för äldre och daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning.

För att göra personalen mer delaktiga i planering, uppföljning och kontroll och på så sätt bidra till verksamhetens systematiska förbättringsarbete, kom kvalitetsundersökningen fram till följande rekommendationer:

- Tydliga rollbeskrivningar där det framgår vad de olika rollerna innebär och vilket ansvar som åligger respektive roll.
- Planeringssystem där det planerade arbetet beskrivs och tydliggörs.
- Långsiktiga introduktionsrutiner med fokus på verksamhetens samtliga processer. I förekommande fall tenderar introduktionen att handla om att nyanställd personal så snabbt som möjligt ska kunna komma ut i det brukarna arbetet. En längre introduktionsperiod med regelbundna uppföljningar menar förvaltningen är en förutsättning för att nyanställd personal ska få möjlighet att lära sig hela uppdraget och att det leder till ökad kvalitet och säkerhet i verksamheten.
- Göra personalen delaktiga i arbetet med att identifiera förbättringsområden och i planeringen av verksamhetsförändringar inför kommande år.

## Förbättringsområden

### Verksamhetens förbättringsområden på övergripande nivå

- Verksamheten ser ett behov av att fortsätta att upprätta strukturer för att säkra behovet av medarbetare med rätt kompetens. Under 2022 har det blivit tydligt att flera medarbetare behöver öka sin kompetens i svenska språket. Äldreomsorgen kommer att arbeta kompetensutveckling för medarbetare i samverkan med vuxenskolan.
- Verksamheten har identifierat ett behov av att säkra att de digitala stöden implementeras samt att driften av dessa säkras. Verksamheten kommer att arbeta med aktiviteter för att säkra att digitalt stöd införs och underhålls på ett säkert och effektivt vis.
- En stor utmaning inom äldreomsorgen är att utifrån de ekonomiska resurserna bedriva en god omsorg samt att säkra personalförsörjningen. Under året 2022 har verksamheten varit beroende av statsbidrag till exempel äldreomsorgslyftet för kompetensutveckling, aktivitetshandledare på vård- och omsorgsboenden och insatser inom god och nära vård. Verksamheten kommer att ansöka om statsbidrag även för 2023.

### Förebyggande verksamhet

- För att ytterligare förstärka arbetet med att förebygga ohälsa hos Huddinge kommuns äldre kommer den förebyggande enheten att fortsätta utvecklingen av det hälsofrämjande arbetet genom att erbjuda olika aktiviteter så som livsstilsprogram som innehåller träning och kost, gemenskap och coachande samtal samt metoden mindfulness (medveten närvaro) som kan används för att hantera bland annat stress, oro och smärta.
- För att nå fler av kommunens äldre samt motverka ofrivillig ensamhet kommer äldreomsorgen fortsatt samverka med civilsamhället, regionen och kultur- och fritidsförvaltningen. SAMSAS projektet fortsätter under 2023.
- För att säkerställa att de aktiviteter som erbjuds är relevanta och ändamålsenliga kommer verksamheten under 2023 att arbeta vidare utifrån den metod för uppföljning och utvärdering som tagits fram i samverkan med Nestor.

## Myndighetsutövning

- Med målet att ytterligare förbättra den enskildes möjligheter till individanpassat stöd och ökad delaktighet kommer arbetet med IBIC att fortsätta under 2023. IBIC ska bli en självklar del i handlägningsprocessen och utredningsarbetet.
- För att fånga upp våld i nära relationer har biståndshandläggarna under flertalet år använt sig av FREDA-kortfrågor<sup>8</sup> i mötet med enskilda. Det framkommer dock i verksamhetens egenkontroll att frågorna används i alltför låg utsträckning. Under 2023 kommer därför myndighetsutövningen att arbeta för att öka användningen av FREDA-kortfrågor.
- Myndighetsutövningen kommer under 2023 att arbeta vidare med den upplevda tillgängligheten genom ett tjänstedesignsprojekt.
- Med anledning av att den förenklade biståndshandläggningen kommer att tas i drift i början av 2023 finns behov av att se över arbetssätt och rutiner.

---

<sup>8</sup> FREDA-kortfrågor är ett stöd för att fråga om våld i enskilda ärenden.

- Det finns ett fortsatt behov av att utveckla arbetet med att motverka välfärdsbrott. Samverkan mellan olika funktioner i kommunen som på olika sätt hanterar utförare och avtal kan utvecklas men även rutiner och arbetssätt inom myndighetsutövningen.

## Utförarverksamhet

- Implementeringen av fast omsorgskontakt för personer med insatsen hemtjänst kommer att fortsätta.
- Sektionen för stöd i ordinärt boende kommer att vidareutveckla processer och rutiner samt säkerställa att dessa implementeras och efterlevs.
- Personalförsörjningen behöver säkerställas särskilt vad gäller att rekrytera medarbetare med rätt kompetens inom verksamhet som ger stöd i ordinärt boende.
- Genomförda egenkontroller visar på ett fortsatt behov av att utveckla arbetet med social dokumentation för att säkra att insatser utförs enligt den enskildes önskemål.
- Äldreomsorgens särskilda boenden kommer under 2023 fortsätta utvecklingen av personcentrerat arbetssätt.
- Under tiden för pandemin har särskilda boenden identifierat ett behov av att förbättra arbetet med palliativ omvårdnad. Ett projekt som innehåller utbildning, översyn av arbetssätt, ombudsroller samt ekonomiska incitament kommer att genomföras kring den palliativa omvårdnaden.

## Förvaltningens arbete med privata utförare inom valfrihetssystemet

Inom verksamhetsområdet hemtjänst har några utvecklingsområden identifierats i samband med uppföljning:

- Generellt finns behov av att öka personalens kompetens både avseende undersköterskeutbildning och i svenska språket.
- Samtliga utförare angav att omprioriteringar i verksamheten har krävts på grund av sjukfrånvaro orsakad av pandemin. Bland annat kunde utförarna inte prioritera den sociala dokumentationen på samma sätt som annars. Det har medfört att utförarna nu behöver förbättra arbetet med att upprätta genomförandeplaner samt att hålla dessa aktuella.
- Flera utförare har vissa utvecklingsområden avseende det systematiska förbättringsarbetet och i huvudsak personalens arbete med att rapportera avvikelser, synpunkter och klagomål. Hos flera utförare visades en underrapportering. Förvaltningen kommer under 2023 arbeta med för att säkerställa avvikelshanteringens hos privata utförare genom att:
  - Vid den årliga avtalsuppföljningen begära in utförarnas kvalitetsberättelse för att säkerställa att det bedrivs en systematisk avvikelshantering.
  - Vid återkoppling av avtalsuppföljning för respektive utförare ställa frågor om utförarens avvikelshantering, med bakgrund av det som framkommer i inlämnad kvalitetsberättelse.
  - Tydliggöra innehåll i förvaltningens rutin och checklista för fördjupad uppföljning. Förvaltningen behöver vid verksamhetsuppföljningar granska utförarens rutin för avvikelshantering och dess efterlevnad. Utföraren ska kunna visa inkomna avvikelserapporter, utredningar och uppföljningar.
  - Inom förvaltningen tydliggöra rutinen för hantering av synpunkter och klagomål för att säkerställa en likvärdig och korrekt hantering oavsett vem inom förvaltningen som mottar synpunkten eller klagomålet.