



Kvalitetsuppföljningsplan 2021

Social- och omsorgsnämnden

Äldrenämnden



Diarienummer: ÄN 2021-066 SON 2021-221
Datum: 2021-03-03
Handläggare: Ulrik Hellmark
Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen

Innehåll

1. Bakgrund	4
2. Avgränsning	5
3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv	5
4. Förvaltningens erfarenheter	7
5. Områden för uppföljning	7



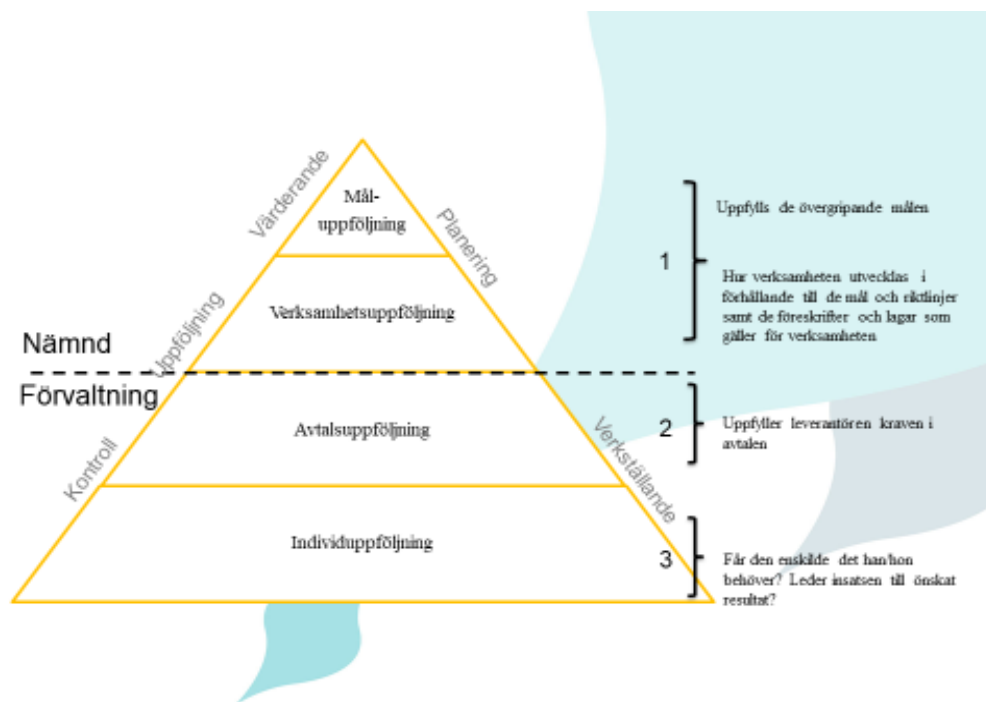
Social- och omsorgsförvaltningen
Avdelningen för sektorsövergripande
utveckling
Ulrik Hellmark

2021-03-03

Dnr ÄN 2021-66

1. Bakgrund

Kvalitetsuppföljningsplanen syftar till att beskriva vad Social- och omsorgsförvaltningen avser att arbeta med under det kommande året samt på längre sikt, för att följa upp kvaliteten i de insatser som Social- och omsorgsnämnden samt Äldrenämnden tillhandahåller för kommuninvånarna. Planen utgår från de utmaningar som finns nationellt och lokalt, de mål som nämnderna beslutat och erfarenheterna från tidigare uppföljningsarbete. Syftet med uppföljningsarbetet är att kontinuerligt förbättra kvaliteten i våra verksamheter och att återföra kunskap till nämnden, förvaltningen och utförarna. Som grund för uppföljningsarbetet har förvaltningen en fastställd struktur för uppföljning.



Ambitionen med 2021 års kvalitetsuppföljningsplan är att kunna ta ett brett anslag utifrån den nya organisationen som verkställdes november 2020. Förvaltningens nya organisation medför en tätare organisatorisk samverkan i kedjan myndighetsutövning, beställning, genomförande och uppföljning.

2. Avgränsning

Kvalitetsuppföljningsplanen avgränsas till att gälla de insatser som socialtjänsten tillhandahåller för kommuninvånarna och den kontakt invånarna har med förvaltningen.

Som komplement till kvalitetsuppföljningsplanen redovisas även under året andra kvalitetssäkrande aktiviteter som bland annat internkontrollplan och verksamhetsberättelse.

3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) sammanställde i november 2019 ett inriktningsdokument för åren 2020-2023. Där beskrivs hur samhällsförändringar drivs av de större trenderna som förändrad demografi, teknik, klimat, och värderingar och att förändringarna sker i en allt mer globaliserad värld.¹

SKR beskriver bland annat följande trender i förändringar:

- Ökad polarisering i samhället.
- Värnandet om mänskliga rättigheter leder till en ökning av nationell lagstiftning av individuella rättigheter.
- Kommunikationslandskapet utvecklas alltmer. Tillgången till information bidrar både till ökad kunskap och ökade möjligheter för medborgare att hävda sina rättigheter och till krav på snabbare svar och lösningar.
- Förväntningar på välfärdstjänsterna ökar både i takt med att välfärden kan bidra med mer och att auktoritetstron minskar.
- Vi blir äldre, fler människor med svåra sjukdomar överlever eller botas, fler kan vårda och behandla sig själva hemma med hjälp av modern teknik.
- Den demografiska utvecklingen innebär att vi har allt fler unga och äldre, men antalet i arbetsför ålder ökar inte alls i samma takt.
- Minskad tillit i samhället.

SKR beskriver att förväntningarna på välfärden ökar samtidigt som det blir svårare att hitta personal med rätt kompetens. Kompetensförsörjningen nämns

¹ SKL Inriktningsdokument, styrelsens förslag den 14 juni 2019 till SKL:s kongress den 27-28 november 2019

som ett av decenniets viktigaste fokus. Glappet mellan förväntningar och svårighet att rekrytera till välfärdsuppdragen kombineras med trenden om en minskad tillit i samhället. SKR beskriver att detta medför höga krav på delaktighet för medarbetare och medborgare, transparens när det gäller lagstiftning och tillämpning samt en ständig dialog mellan medborgare och beslutsfattare.

Kommunernas ansvar för hälso- och sjukvård ökar både i form av ökat antal insatser men också som mer avancerad hälso- och sjukvård. Detta ställer stora krav på att kommunen planerar sin kompetensförsörjning inom hälso- och sjukvård i form av nya lösningar. Kommunens strategi gällande försörjningen av det sammantagna kompetensbehovet behöver ses över gällande andel legitimerad personal såsom specialistsjuksköterska, sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, dietist och logoped just för att möta den nationella omställningen av Nära Vård.

Coronakommissionen² påtalar även de vikten av att ha medicinsk kompetens och att denna bör finnas hos fler än sjuksköterska. Kommissionen trycker även på att det generellt är nödvändigt att höja ambitionsnivån och statusen inom omsorgsyrkana.

Coronakommissionen konstaterar i sitt delbetänkande att pandemin sätter ljuset på de strukturella problem som gjort att äldreomsorgen drabbats hårt.

Utöver de behov av kompetens och kompetensutveckling som nämns ovan lyfter de frågan om vad som är tillräcklig bemanning på särskilda boenden, inte minst kopplat till personer med demenssjukdom. Kommissionen noterar också att arbetsgivarna behöver se över förutsättningarna för ledarskap och ledningsstrukturer samt organisering.

Barnkonventionen blev lag den 1 januari 2020. Lagstiftningen innebär ett förtydligande av att domstolar och rättstillämpare ska uppmärksamma de rättigheter som följer av barnkonventionen. Barnets rättigheter ska beaktas vid avvägningar och bedömningar som görs i beslutsprocesser i mål och ärenden som rör barn. Konventionen innebär sålunda att barns rättigheter synliggörs. SKR har tagit fram ett stöd för implementering som kan användas som stöd till kommuner för att följa hur arbetet med barns rättigheter har utvecklats. Dessa berör beslut om konventionen, återrapportering, budget, utbildning och tillämpning och statistik bland annat.

² SOU 2020:80, Äldreomsorgen under pandemin, Delbetänkande av Coronakommissionen, Stockholm den 7 december 2020

4. Förvaltningens erfarenheter

Under år 2020 fokuserade kvalitetsuppföljningsplanen på *personalkompetens* samt *effekter av insatser*. Coronapandemin har inneburit att delar av förvaltningens resurser för uppföljning använts för att kunna hantera de frågor och utmaningar som pandemin medfört. Förvaltningen har varit i krisledning sedan den tredje mars 2020 vilket har påverkat genomförandet av planen för 2020 och gett uppföljnings- och kvalitetsarbetet ett delvis annat fokus.

Inom ramen för krisledningsarbetet har nya metoder för systematisk uppföljning prövats. Systematisk uppföljning har bland annat använts som ett signalsystem för krisledningen och som ett verktyg för att värdera om tillfälliga insatser ska fortlöpa eller avslutas.

Uppföljning visar att pandemin har gett direkta konsekvenser för kvaliteten i våra verksamheter. När coronapandemin medfört hög personalfrånvaro, restriktioner och smittade brukare i verksamheterna har fokus periodvis lagts på det mest basala som exempelvis mat, läkemedel och hygien. Uppföljningen under 2020 visar även på utmaningar kring kommunikation och risker för psykisk ohälsa.

Coronakommissionen uppmärksammar behovet av att kunna rekrytera kompetent personal samt möjligheten att kompetensutveckla medarbetare inom vård och omsorg. Detta bekräftas i det lokala uppföljningsarbetet där i synnerhet kompetens kring kommunikation utifrån variationer i kognitiv förmåga, samt kompetens i svenska språket och brukares modersmål identifierats som nyckelfaktorer för kvalitet. Ett ytterligare område som uppmärksammas är kompetens kring demenssjukdom, något som även framfördes i kvalitetsberättelse för 2019.

Det sista området som särskilt belysts under 2020 är effekter av insatser. Pandemin har som ovan beskrivits varit en pådrivare i att prova nya arbetssätt och i samband med detta åskådliggjort nyttan av systematiskt uppföljningsarbete. Hela förvaltningen är involverad i att utveckla uppföljningsarbetet i ordinarie verksamhet för att täcka in den modell för uppföljning som är beslutad av nämnd.

5. Områden för uppföljning

Social- och omsorgsförvaltningen har under de senaste åren systematiskt identifierat fyra områden som har bäring på kvalitet. Sedan kvalitetsberättelsen 2018 fram till 2020 har områdena *delaktighet*, *personalkompetens*, *styrning och ledning*, och *effekter av insatser* belysts på olika sätt. De fyra områdena stämmer väl överens med de trender vi ser påverkar förvaltningens arbete, liksom kommunens mål. Områdena bedöms således strategiskt viktiga ur ett

långsiktigt perspektiv och centrala att följa över tid och kommer därför att utgöra planen för 2021 års uppföljningsarbete.

Förvaltningens nya organisationsmodell möjliggör en fördjupad kunskap inom områdena när respektive avdelning tar sig an dessa perspektiv i sitt uppföljningsarbete.

Personalkompetens

Området personalkompetens innehåller en mängd väsentliga faktorer som kan belysas genom uppföljningar med olika fokus.

För att klara framtidens utmaning avseende kompetensförsörjning behöver vi säkra sätt att ta tillvara på den kompetens som finns idag, tydliggöra behov av kunskapshöjning och hitta enkla sätt att tillhandahålla utbildningsinsatser. För att uppnå en verksamhet av god kvalitet är de viktigaste beståndsdelarna kompetent personal, nära ledning och personalkontinuitet.

Resultat och effekter av insatser är ett område som är fortsatt aktuellt för uppföljning. Området resultat och effekter av insatser syftar till att följa upp om utförda insatser möter de behov som finns hos den enskilde.

Socialtjänstens ansvarsområde är dynamiskt och dess insatser behöver vara utformade på ett sådant sätt att de kan möta skiftande behov. Det som gett resultat och effekt vid en tidpunkt, kan behöva justeras för att möta behov vid ett senare tillfälle. Att systematiskt följa upp insatser på individnivå, för att sedan aggregera upp och analysera resultaten på gruppnivå och mot uppsatta mål är en viktig komponent för att kunna möta framtidens utmaningar.

Delaktighet fortsätter att vara ett prioriterat område för uppföljning. Implementering av IBIC inom både äldreomsorg och LSS har genomförts de senaste åren och det pågår även ett arbete att implementera förhållningssättet för vuxna inom individ- och familjeomsorgen. Barns delaktighet är givetvis ett ständigt aktuellt område där det är av stor vikt att följa både förvaltningens och utförarnas arbete.

Ledning och styrning av verksamheter är en viktig del i hur det systematiska kvalitetsarbetet faktiskt omsätts i vardagen. Det är tio år sedan förskriften som kravställer ledningssystem inom socialtjänstens verksamheter implementerades i lagstiftningen. Det upplevs fortfarande brister i utförandet och följsamheter till rutiner. Att följa verksamhetens ledning och styrning kopplat till uppmärksammade kvalitetsbrister kan exempelvis tydliggöra områden där kraven i förfrågningsunderlag behöver skärpas.