

Så bygger SOLOM stabil kvalitet med digitalt stöd

Canea One – det solklara valet för SOLOMs digitala
kvalitetsledningssystem

Kort om SOLOM

- Näromsorg för Sollentuna kommuns invånare
- Bildades 2013 – det första kommunala vård- och omsorgsbolaget i Sverige
- Sollentuna kommuns största utförare
- Erbjuder vård och omsorg till 2000 boende/kunder
- Har cirka 1 000 medarbetare

Vår vision – att vara det solklara vård- och omsorgsvalet i Sollentuna

SOLOM

Vad vi erbjuder

Affärsområde LSS

Personlig assistans, gruppboende, serviceboende, daglig verksamhet samt ett HSL-team för vuxna, barn och unga med funktionsnedsättning

Affärsområde SOL

Hemtjänst, äldreboende samt korttidsboende

SOLOM

G



Glädje

E



Engagemang

R



Respekt

SOLOM



Vår kvalitetsresa

Från individuella lösningar till ett gemensamt systematiskt kvalitetsarbete

*S*OLOM

Utgångsläge

2016

- Inget fungerande kvalitetsledningssystem
- Ingen kvalitetsorganisation
- Inget systematiskt kvalitetsarbete
- Inga lokala rutiner
- Brister i kunskap hos medarbetare och chefer
- Digitalt verksamhetsstöd saknades

SOLOM

Nuläge

- Tydligt kvalitetsledningssystem
- Fungerande kvalitetsorganisation
- Fungerande systematiskt kvalitetsarbete
- Lokala rutiner på plats i alla verksamheter
- Löpande kompetensutveckling
- Digitalt användarvänligt kvalitetsledningssystem implementerat



SOLOM

Så gjorde vi

- Kartläggning av behov
- Uppbyggnad av en kvalitetsorganisation

- Behov av digitalt stöd för att säkra och utveckla kvalitetsarbetet
- Önskan om att följa kvalitetsarbetet i realtid samt ha ökad insyn

- Tydligt uppdrag från ledning
- Styrgrupp och projektledare

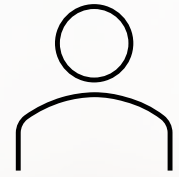
- Implementering
- Kontinuerlig utveckling och anpassning



CANEA ONE som stöd

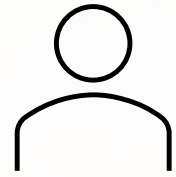
- **Dokumenthantering** – nya möjligheter
- **Ärendehantering** – rapportering, analyser, statistik och uppföljning
- **Strategi** – tydlig överblick resultat och måluppfyllelse
- **Processorientering** – stöd via huvudprocesser och delprocesser

Så används systemet i vardagen



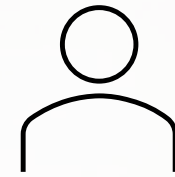
Medarbetare

- Rapporterar avvikelser, synpunkter och klagomål
- Kan följa vad som händer med rapporterade ärenden
- Tar del av aktuella rutiner och styrande dokument
- Ser mål och resultat kopplade till kvalitetsmätt



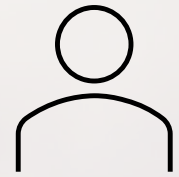
Verksamhetschefer

- Följer upp och dokumenterar åtgärder i rapporterade ärenden
- Använder systemet som stöd i egenkontroll, ex handlingsplaner
- Arbetar kvartalsvis med analys i särskilda ärenden
- Årsberättelser byggs successivt under året – mindre toppar, bättre kontroll



Stabsfunktion

- Analys av avvikelser, trender, statistik
- Identifierar mönster på olika nivåer
- Lyfter resultat och utmaningar med ansvariga
- Hittar gemensamma lösningar tillsammans med ledning och verksamheter
- Följer upp handlingsplaner och resultat över tid



Ledning

- God kontroll och uppföljning för underlag till strategiskt kvalitetsarbete
- Ökad tillgänglighet av information

SOLOM

Nytta – vilka förändringar ser vi?

Vi arbetar mer förebyggande, mer träffsäkert och mer likvärdigt

Boende/kunder

- Ökad trygghet genom systematiskt och förebyggande arbete
- Mindre risk för att allvarliga händelser upprepas
- Möjlighet att följa upp om åtgärder haft effekt – och annars justera

Styrning och uppföljning

- Kontroll över vad som inträffar och hur det hanteras
- Spårbarhet från händelse till åtgärd och uppföljning
- Bättre beslutsunderlag på alla nivåer
- Uppföljning sker både lokalt och på bolagsnivå

Lärande & förebyggande arbete

- Ökad rapporteringsbenägenhet
- Mer fokus på analys
- Tidig identifiering av risker
- Större sannolikhet att rätt åtgärder sätts in i rätt tid och på rätt sätt



Vad har varit avgörande för att lyckas?

Systemet blev ett stöd; inte bara ett extra krav

- Förändringsledning – inte ett IT-projekt
- Tydligt uppdrag från ledningen
- Säkerställa att åtgärder riktas mot rätt bakomliggande orsak
- Realistisk syn på tid och resurser
- Regelbunden utbildning
- Regelbunden anpassning av arbetssätt och systemstöd
- Regelbunden inhämtning av synpunkter från användare
- Acceptans för att arbetssätt behöver justeras över tid
- Prioritering av vad som skapar ett värde
- Intern kunskap om systemets funktion och möjligheter
- Skilja på system, kunskap, ledning och styrning och organisatoriska utmaningar
- Data används som grund för förbättringar och prioriteringar

Pågående förbättringsarbete – så utvecklar vi arbetet nu

Pågående förbättringsarbete

- Förenkla och minska administration där det är möjligt
- Effektivisera dokumenthantering och ärendeflöden
- Justera arbetssätt som inte ger önskad effekt



SOLOM

Fortsatt utveckling med fokus på kvalitet, trygghet och verksamhetsnytta

Fortsatt behov av att:

- skapa ännu tydligare processer i syfte att tydliggöra och förenkla det systematiska kvalitetsarbetet
- samla information på samma plats

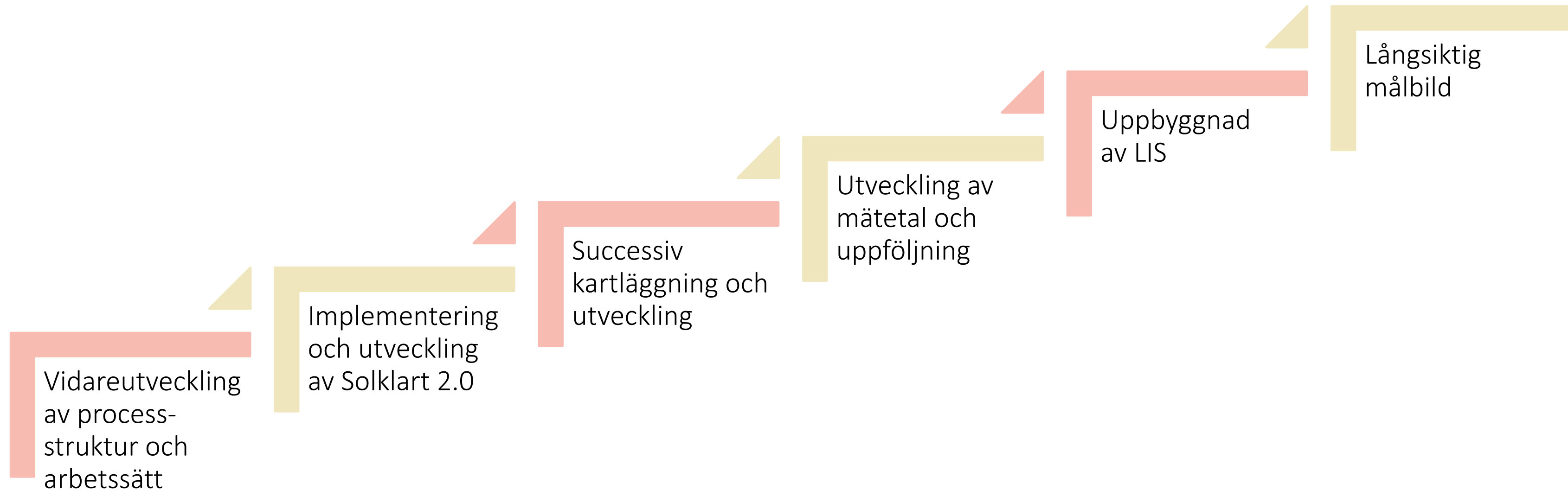
Processkartläggning på bolagsnivå

Pågående arbete med att kartlägga processer på bolagsnivå.

Syftet är att tydliggöra:

- *vad* vi ska göra
- *hur* vi ska göra det
- *när* det ska göras
- *vem* som ska göra det

Nästa steg och framtida utveckling



Data som grund för nästa steg

Kvalitetsledningssystemet är inte målet – det är verktyget

Insamlad data och styrdokument används i vårt löpande utvecklingsarbete.

Ett arbete med att utvärdera en AI-assistent kopplad till avvikelshantering för vård- och omsorg pågår.

SOLOM

Data som grund för nästa steg

Målet är att assistenten ska:

- Stötta medarbetare i rapportering av avvikelser
- Ställa relevanta fördjupningsfrågor utifrån inträffade händelser.
 - Ge förslag på text och formuleringar
 - Kategorisera och bedöma allvarlighetsgrad av händelser
- Bidra till ökad kvalitet och tydlighet i det som rapporteras
 - Spara tid genom minskad administration

AI som stöd i kvalitetsledning

Kvalitativ och effektiv avvikelshantering

- Säkerställer att rätt information dokumenteras från början.

Snabbare tillgång till information i ledningssystemet

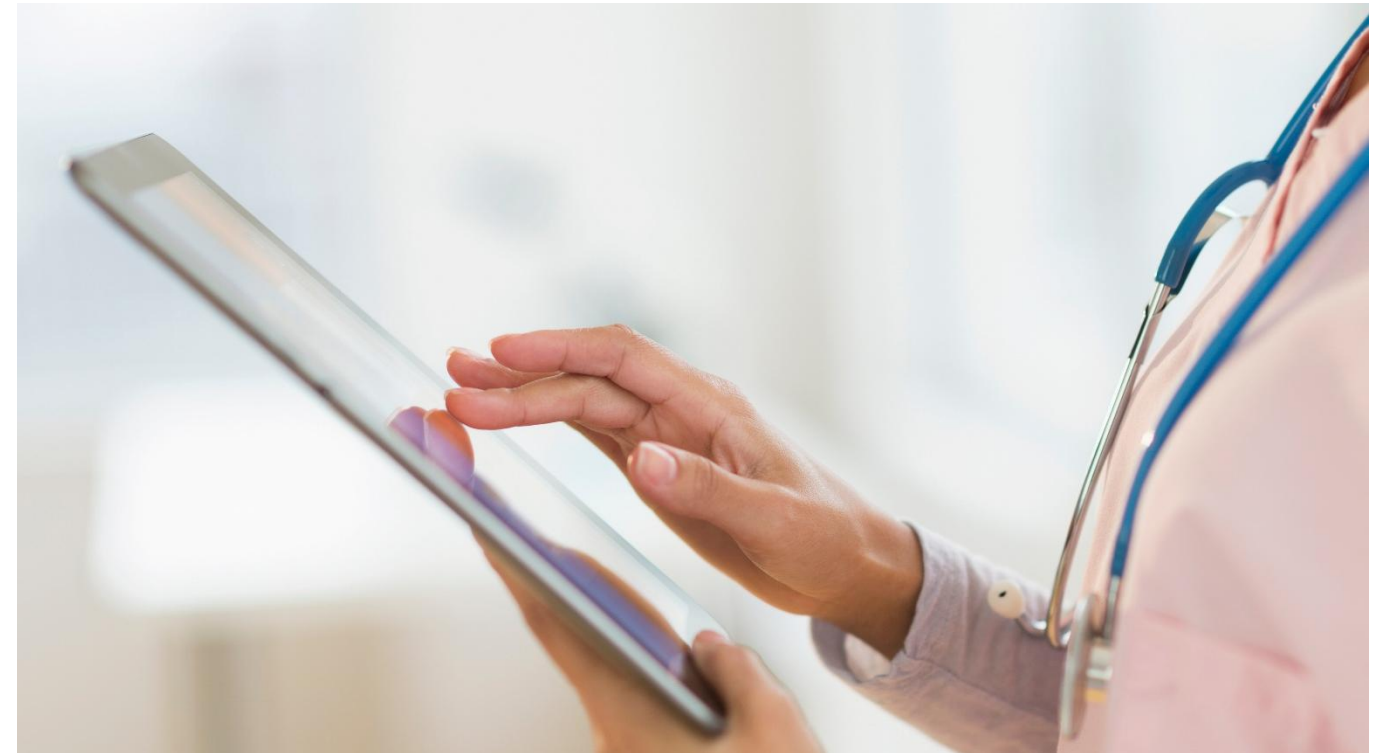
- Kan hjälpa användare att snabbt hitta rätt dokument, rutiner och processer.

Analys och beslutsstöd

- Identifierar mönster, återkommande risker och förbättringsområden

Identifiering av sårbarheter och förbättringsområden

- bidrar till att upptäcka luckor, otydligheter och svaga kopplingar i ledningssystemet



Avslutande budskap

AI ska inte ersätta professionell bedömning – utan fungera som ett stöd för bättre kvalitet, ökad tydlighet och mer tid för värdeskapande arbete.

*S*OLOM

Tack för uppmärksamheten!



Richard Wenne, biträdande
kvalitetschef

076-516 30 35

richard.wenne@solom.se

LinkedIn:



SOLOM
NÄROMSORG FÖR DIG