



Handläggare: Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 206

Till
Äldrenämnden
16 september 2008

Uppföljning av ramavtal om enstaka platser, stadens vård- och omsorgsboende för äldre samt hemtjänst i kommunal och privat regi 2006 och 2007.

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar följande.

1. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen överlämna rapporten för 2006 och 2007 till kommunfullmäktige
2. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att uppföljningar enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell ska ha inkommit till äldreförvaltningen senast 15 december respektive år.

Gunnel Rohlin
direktör

Raili Karlsson
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 2005-12-12 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och att verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp.

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård.

Omsorgspersonalens utbildningsnivå redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Den genomsnittliga personalomsättningen 2007 per verksamhetsområde varierar mellan 3% och 8%.

De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskyftar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning främst avseende nutrition. Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen samt rutiner för hantering av nycklar, synpunkter och klagomål hos några enheter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab i samarbete med avdelningen för strategi och planering. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2008-09-09.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2005-12-12 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Av beslutet framgår att modellen även ska tillämpas för vård och omsorgsboende. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas områden och att verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen.

Resultatet av uppföljningarna ska sammanställas i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år.

Syfte

Syftet med uppföljningarna är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det även en avtalsuppföljning.

Uppföljningsmallen kan användas för tillsyn enligt 13 kap 5 § SoL - Verksamhet för vilken tillstånd krävs av länsstyrelsen att yrkesmässigt bedriva verksamhet står under löpande tillsyn av socialnämnden i den kommun där verksamheten bedrivs. Nämnden har rätt att inspektera verksamheten och får inhämta de upplysningar och ta del av de handlingar som behövs för tillsynen.

Inledning

Uppföljning av verksamheter som har ramavtal med staden om köp av enstaka platser har de senaste 10 åren skett enligt en stadsgemensam mall. Under 2006 har befintlig mall omarbetats och anpassats till gällande ramavtal samt för uppföljning i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Fr.o.m. 2007 sker även uppföljning av vård- och omsorgsboenden i egen regi, servicehus och hemtjänst i kommunal respektive privat regi enligt stadsgemensam mall. Uppföljning av ledsagning och avlösning enligt stadsgemensam mall sker fr.o.m. 2008. Administrativ och ekonomisk uppföljning av enheterna ingår inte i nuvarande uppföljningskriterier.

Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av den stadsgemensamma mallen. Uppföljningarna inkl helhetsomdömen och eventuella förslag till åtgärder görs av stadsdelsförvaltningarna. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar även för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.

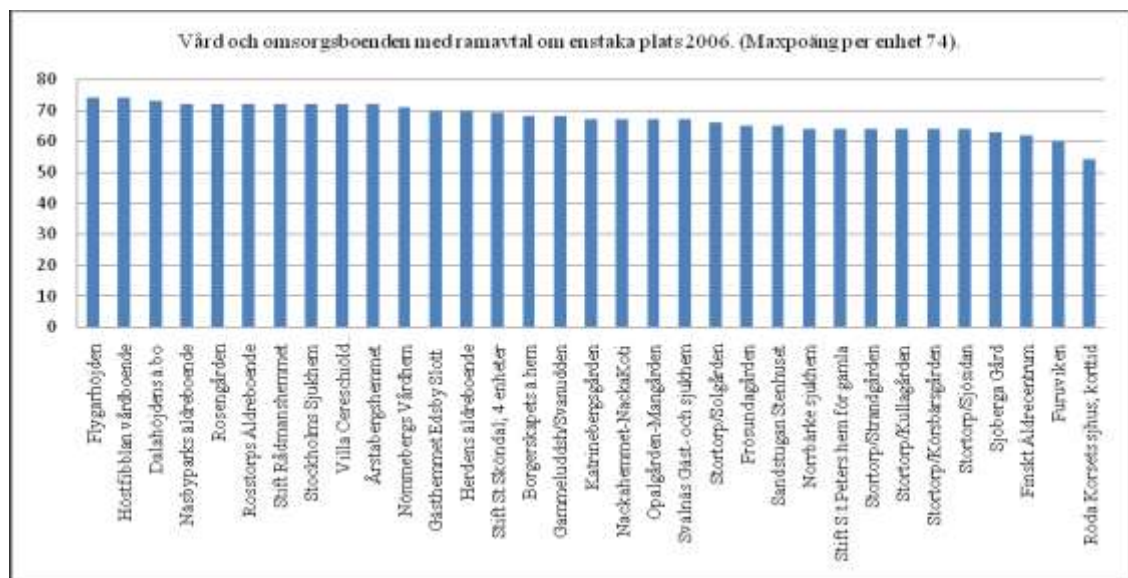
Uppföljningen av verksamheter i egen regi, inkl entreprenader, görs av respektive stadsdelsnämnd. Uppföljningsansvaret för privata verksamheter och verksamheter med ramavtal har fördelats över staden, inkl det initiala ansvaret för att identifierade brister åtgärdas. Genomförda uppföljningar med sammanfattande bedömningar och utvecklingsområden insänds årligen till äldreförvaltningen för en sammantagen rapport till äldrenämnden och kommunfullmäktige.

Äldreförvaltningen har som målsättning att under 2008 ta fram ett webbaserat verktyg senast fr.o.m. 2009 års uppföljningar. Föreliggande redovisning har skett genom manuell sammanställning. Uppfyllt krav enligt respektive verksamhets uppföljningsmall har gett en (1) poäng. Respektive verksamhetsområde har olika grader av maximalt möjliga poäng. Poängen har inte viktats eller värderats utifrån frågeområdets tyngd för verksamhetens kvalitet. Respektive uppföljares sammantagna omdömen om och utvecklingsområden per enhet redovisas i bilagor.

Uppföljning av ramavtal om enstaka plats

2006 års uppföljning

Under 2006 har inkommit uppföljningar avseende 33 enheter, enligt nedanstående diagram. Uppföljning avseende ytterligare 15 enheter har inkommit. Uppföljningarna är för dessa utförda enligt inaktuell mall och redovisas enbart under Sammanfattande bedömning och utvecklingsområden, bilaga 1b. Sammantaget har inkommit uppföljningar avseende 89% av enheterna.



Det samlade intrycket är att enheterna erbjuder en god omsorg och ett gott bemötande. Samtliga enheter bedriver hälso- och sjukvård i enlighet med ramavtalet. De avvikelser eller utvecklingsområden som främst framkommer avser förvaring av dokumentation, genomförandeplaner, riskbedömning och nyckelhantering samt möjligheten att välja mellan två varmrätter till huvudmålt.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad¹ uppgår i genomsnitt till 91,8%, med variationer mellan 74 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 9,6%.

Under 2006 har fyra anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg stölder och brister i dokumentation och omsorg.

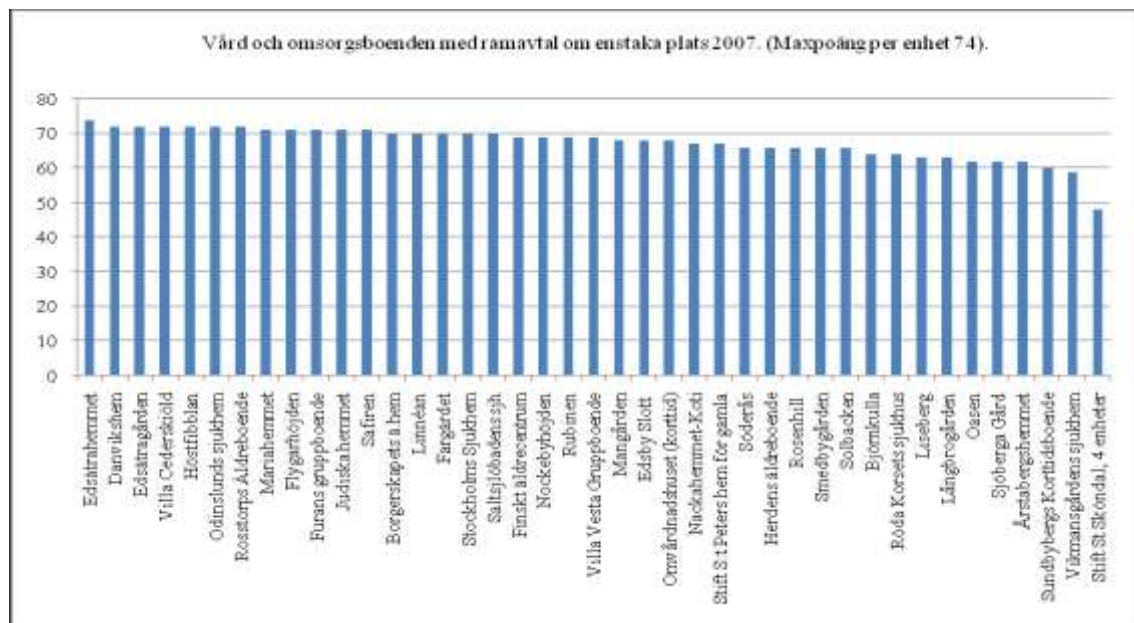
¹ Enligt definitionen ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)”

Under 2006 har fem anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg fallskador, förväxling av person vid läkemedelstilldelning, nycklar till medicinskåp lämnats synliga och brister vid vårdplanering.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 1a och 1b.

2007 års uppföljning

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 41 enheter (76%).



Uppföljningen 2007 av privata enheter som har ramavtal med staden om köp av platser för äldre visar en relativt hög nivå. Det samlade intrycket är att enheterna erbjuder en god omsorg och ett gott bemötande. Samtliga enheter bedriver hälso- och sjukvård i enlighet med ramavtalet.

Av de enheter som 2007 även är hänförliga till föregående års uppföljning har drygt hälften en likvärdig eller förbättrad kvalitet och avtalsföljsamhet jämfört med föregående år. Avvikelseerna för övriga enheter avser främst kompetensplaner, namnskylltar, riskbedömning och aktiviteter. Större avvikelser enligt tabellen ovan, förekommer avseende Stiftelsen Stora Sköndal. Avvikelseerna överensstämmer med de kritikområden som framkom vid Länsstyrelsens tillsynsbesök i maj 2007, främst avseende två avdelningar ålderdomshem, för brister när det gällde de boendes integritet, bostadsstandard, möjlighet till självbestämmande, delaktighet, trygghet och säkerhet samt en meningsfull tillvaro. Brister noterades även i den sociala dokumentationen samt rutiner och riktlinjer avseende synpunkter, klagomål och Lex Sarah. Stadsdelsnämnden och länsstyrelsen har under hösten 2007 gjort uppföljningsbesök. En åtgärdsplan är framtagen.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 92%, med variationer mellan 70 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 8%.

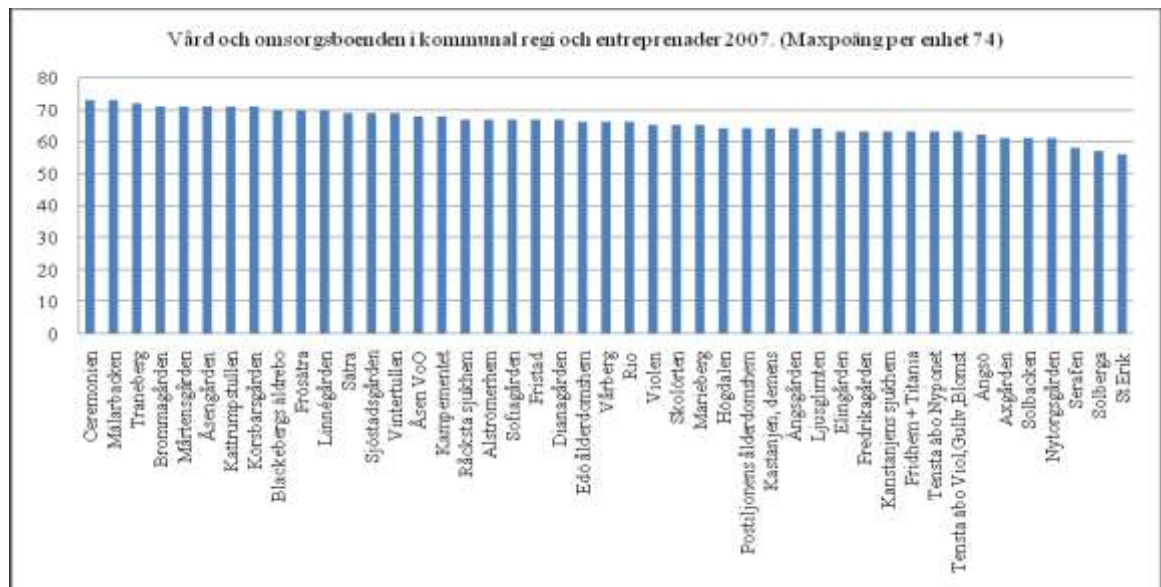
Under 2007 har tre anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg brister i tillsyn.

Under 2007 har fem anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg bortglömt insulin, hopp från fönster, självmord och fall.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 2.

Uppföljning av vård- och omsorgsboenden i kommunal regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 45 enheter.



Uppföljningen av vård- och omsorgsboende för äldre i kommunal regi visar en relativt hög nivå. Vård- och omsorgsboendena St Erik, Solberga och Serafen har de största avvikelserna som främst avser kompetensplaner, namnskyltar, ej möjlighet att välja mellan två varmrätter och tidpunkt för måltiderna samt SoL och HSL-dokumentation.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 91%, med variationer mellan 70 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 6,7%.

Under året har 19 anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg i huvudsak brister i omvårdnad eller omsorg, bemötande och stöder.

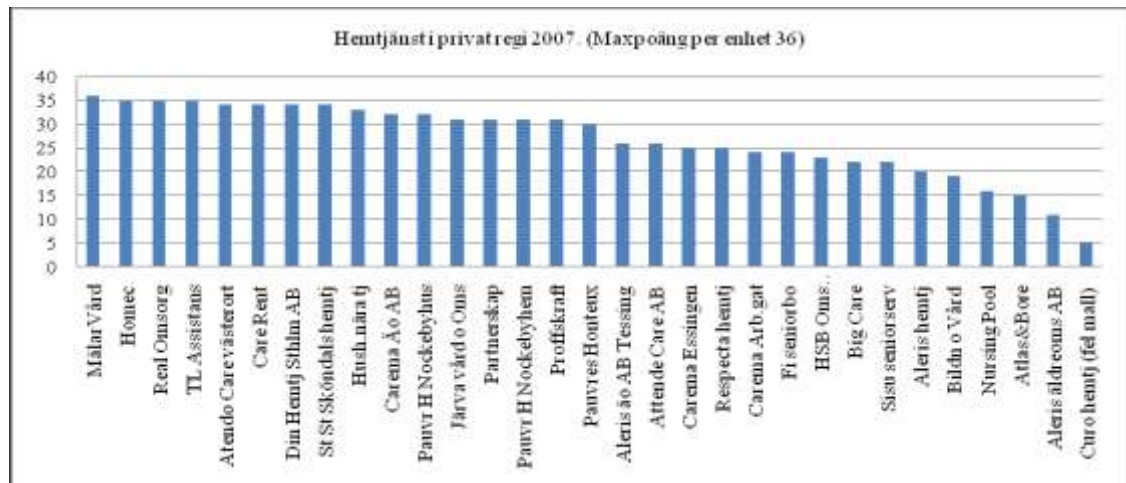
Under året har 13 anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg i huvudsak försenad eller utebliven behandling eller läkemedel, brister i information och avvikelserapportering samt felmedicinering.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 3.

Uppföljning av hemtjänst

Privat regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 31 enheter (60%).



Många av de privata hemtjänstenheterna har konstaterade utvecklingsbehov. De vanligast förekommande områdena avser rutiner och system för synpunkter och klagomål, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården. Genomförandeplaner saknas hos många enheter och det finns brister i den löpande dokumentationen.

Några enheter uppvisar mycket låga värden. Anledningen är främst att svaren ej kunnat registreras då uppföljaren inte använt korrekt mall eller p.g.a. obesvarade frågeställningar. Äldreförvaltningen har kontinuerlig kontakt med utförarna.

19 enheter uppger att mer än 80% av personalen har utbildning, varav utbildningsgraden är mer än 90% vid 11 av dessa. Åtta enheter uppger en utbildningsgrad understigande 80%. Fyra enheter har inte lämnat uppgift. Personalomsättningen vid de enheter som inkommit med uppgift, är generellt låg.

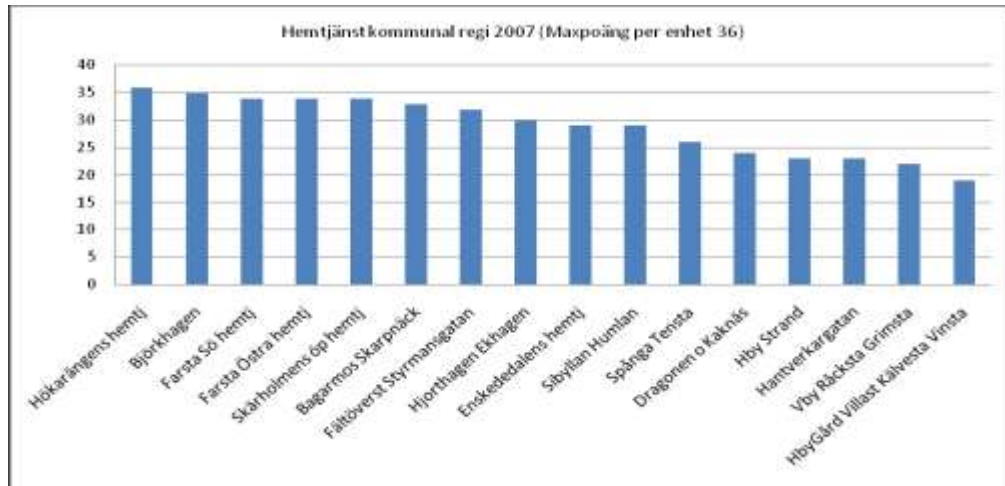
Under året har nio anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg stölder, hot och ofredande samt brister i rutiner och omvårdnad.

14 av enheterna har anhöriganställda.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 5.

Kommunal regi

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 16 enheter.



Uppföljningarna visar i stort på fungerande enheter med en god omsorg, rutiner och struktur samt stabila personalgrupper med stor erfarenhet. Brister finns främst inom rutiner för nutritionsbedömning och egenkontroll av livsmedelshygien. Brister förekommer också i den sociala dokumentationen, kompetensutvecklingsplaner och rutiner för egna medel samt delegering från primärvården. De enheter som inte har upprättat kompetensutvecklingsplaner är också de enheter som anges ha personal som ej fullt ut behärskar svenska språket i tal och skrift.

De allra flesta uppger att mer än 80% av personalen har utbildning, varav utbildningsgraden är mer än 90% vid 11 av de 16 enheterna. Tre enheter uppger en utbildningsgrad understigande 80%. Personalomsättningen vid enheterna är generellt låg.

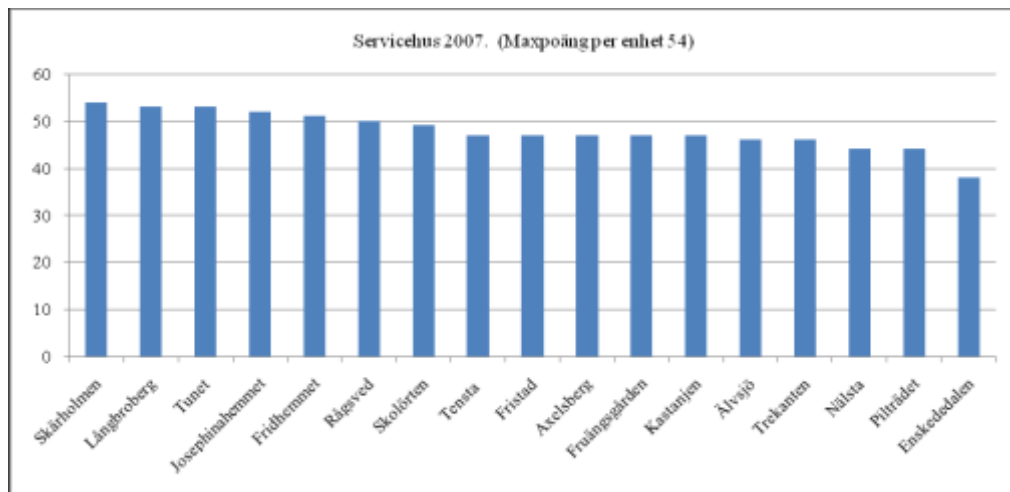
Under året har sex anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg utebliven hjälp och brister i planeringen.

10 av enheterna har anhörganställda.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 4.

Uppföljning av servicehus

Under 2007 har inkommit uppföljningar avseende 17 enheter (57%). Samtliga enheter drivs i kommunal regi eller på entreprenad, förutom Josephinahemmet som är privat.



Stadens servicehus har i stort en väl fungerande verksamhet och en trivsamt miljö. Utvecklingsområdena återfinns främst inom dokumentation, riskbedömning och genomförandeplaner. Det privata Josephinahemmet bedöms uppfylla ramavtalets krav på fungerande rutiner och arbetssätt samt god service, omsorg och omvårdnad.

Omsorgspersonalens utbildningsgrad uppgår i genomsnitt till 90%, med variationer mellan 71 och 100%. Den genomsnittliga personalomsättningen är 3,2%.

Under året har 11 anmälningar gjorts enligt Lex Sarah. Anmälningarna avsåg brister i rutiner, tillsyn och kommunikation samt bemötande och stöld.

Under året har två anmälningar gjorts enligt Lex Maria. Anmälningarna avsåg brister i mediciner och omvårdnad.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 6.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Genomförda uppföljningar visar i stort på fungerande verksamheter med god omsorg och gott bemötande. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. Uppföljningarna kommer fr.o.m. 2009 att kompletteras med en administrativ och ekonomisk uppföljning enligt bilaga 7. Under 2008 sker denna uppföljning i särskild ordning.

Personalens utbildningsnivå redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Personalomsättningen är vid många enheter mycket låg, inom andra högre men i de flesta fall inom ramen för vad som kan anses rimligt. Omsättningen är lägre inom de kommunala hemtjänstenheterna än inom de privata.

De brister som framkommer inom vård- och omsorgsboendena är dokumentation, namnskylltar på personalen, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner, valmöjlighet av två varmrätter respektive tidpunkt för måltiderna samt riskbedömning avseende nutrition.

Bristerna inom hemtjänsten avser främst rutiner för hantering av egna medel, delegering från primärvården och den sociala dokumentationen. Flera privata enheter brister därut-

över i rutiner för hantering av synpunkter, klagomål och nycklar. Brukarundersökningar som omfattar samtliga brukare sker vart tredje år inom framförallt hemtjänstverksamheten. Framtida uppföljningsredovisningar bör, när de sammanfaller i tid, kompletteras med brukarens upplevelse av verksamheten.

Brister som framkommit vid uppföljningsbesöken redovisas på uppföljningsformuläret (se bilagor). Uppföljning av att åtgärder vidtagits har i många fall gjorts vid särskilda uppföljningsbesök, men allra senast görs avstämning vid nästkommande ordinarie besök. Äldreförvaltningen kommer i kommande rapporter att kunna följa utvecklingen och att påtalade brister åtgärdats.

Vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad visar ett högre antal anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria än enheter med ramavtal om köp av enstaka plats. Många anmälningar enligt Lex Sarah respektive Maria behöver inte betyda att enheterna har en sämre verksamhet än enheter med få anmälningar, utan kan bero på att enheterna har ett väl utvecklat kvalitetssystem med en god kunskap om Lex Sarah och Lex Maria.

Uppföljningar av samtliga enheter som ingår i Kommunfullmäktiges uppföljningsmodell har inte inkommit till äldreförvaltningen. Genomförda uppföljningar har företrädesvis inkommit under årets sista månader och under våren påföljande år. Ett behov finns att förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter. Äldreförvaltningen anser därför att en årlig uppföljningsplan ska upprättas på stadsdelsnämnds nivå. Därigenom ökar förutsättningarna att samtliga enheter följs upp regelbundet. Planen skickas till äldreförvaltningen för kännedom.

Respektive stadsdelsnämnd ska ta del av uppföljningar avseende egna enheter inkl entreprenader samt besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner samt uppföljning av dessa.

Äldreförvaltningen föreslår att uppföljningar enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell fr.o.m. 2009 ska från stadsdelsförvaltningarna ha inkommit till äldreförvaltningen senast 15 december respektive år.

Äldreförvaltningen arbetar kontinuerligt med översyn och förfining av uppföljningsmallarna. Genom en utveckling till en webbaserad uppföljning ökar förutsättningarna för att uppföljningsresultatet på enhetsnivå blir tillgängligt för brukare och deras anhöriga.

Bilagor

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning med utvecklingsområden per uppföljd enhet:

Bil 1a och 1b Ramavtal med staden om köp av enstaka plats 2006

Bil 2 Ramavtal med staden om köp av enstaka plats 2007

Bil 3 Stadens vård- och omsorgsboenden 2007

Bil 4 Hemtjänst, egen regi 2007

Bil 5 Hemtjänst, privat regi 2007

Bil 6 Servicehus 2007

Bil 7 Ekonomisk och administrativ uppföljning av verksamheter med avtal enligt kundvalsmodellen (hemtjänst)