



Handläggare: Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 206

Till
Äldrenämnden
12 maj 2009

Uppföljning av ramavtal om enstaka platser, stadens vård- och omsorgsboende för äldre, hemtjänst i kommunal och privat regi samt ledsagning och avlösning enl LSS och SoL, 2008.

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar följande.

1. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen överlämna rapporten för 2008 till kommunfullmäktige.
2. Äldrenämnden överlämnar rapporten för kännedom till Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden.

Gunnel Rohlin
direktör

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.

Uppföljningarna enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmall avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal och riktlinjer. För att tydliggöra omsorgsmottagarnas uppfattning om verksamhetens kvalitet görs årliga brukarundersökningar på enhetsnivå. Resultaten av de båda uppföljningarna korrelerar inte självklart med varandra. Analys av förhållandena bör ske på enhetsnivå.

Genomförda uppföljningar visar i stort på väl fungerande verksamheter med god vård och omsorg. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. Förtjänster och brister är i stort desamma oavsett regiform.

Personalens utbildningsnivå enligt gällande kriterier ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning”, redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Personalomsättningen håller generellt rimliga nivåer, vilket ökar förutsättningarna för en god personalkontinuitet.

De brister som främst framkommer avser dokumentation, personalens kompetens avseende nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner. Brister förekommer också avseende kompetensutvecklingsplaner och synlig identifikation/namnskyltar. Genomförandepplaner och kompetensutvecklingsplaner saknas hos många enheter. Äldreförvaltningen har uppmärksammat behovet av kompetenshöjning och genomför särskilda utbildningsåtgärder inom dessa områden.

Brister som framkommit vid uppföljningsbesöken redovisas på uppföljningsformulären (se bilagor). Uppföljning av åtgärder vidtagits har i många fall gjorts vid särskilda uppföljningsbesök, men allra senast görs avstämning vid nästkommande ordinarie besök.

Äldreförvaltningen anser att avtals- och egenregiuppföljningarna tillsammans med bl.a. brukarundersökningar ger såväl stadsdelsnämnderna som respektive enhet ett bra underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2009-05-05. Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen har informerats.

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.

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 tio åren skett enligt en stadsgemensam mall. 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. Uppföljningsmallarna har fr.o.m. 2009 kompletterats med ett administrativt och ekonomiskt avsnitt. Under 2008 har denna uppföljning skett i särskild ordning. Äldreförvaltningen genomför därutöver särskilda kontroller av avseende ekonomiska förhållanden hos privata utförare av hemtjänst.

Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av den stadsgemensamma mallen. Uppföljningarna inkl helhetsomdömen och eventuella förslag till åtgärder görs av stadsdelsförvaltningarna, som även ansvarar 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.

Uppföljningarna kommer fr.o.m. 2009 att ske via ett stadsgemensamt webbaserat verktyg. 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.

Vård- och omsorgsboenden

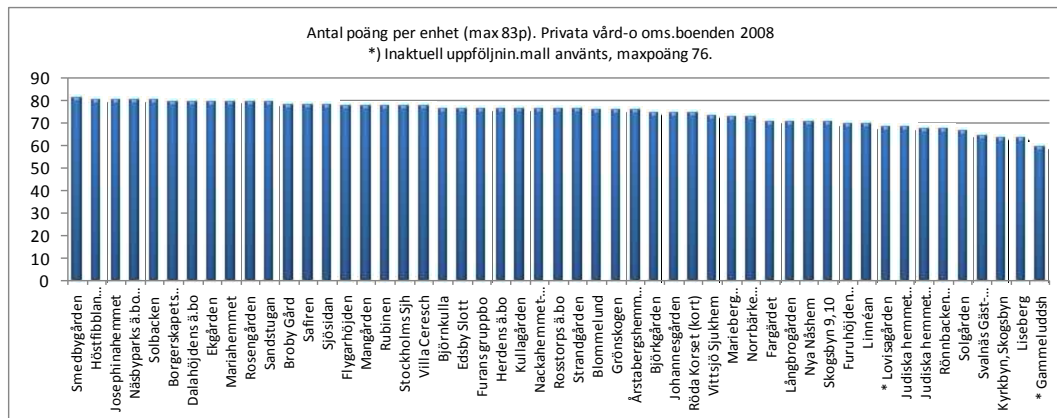
Under 2008 har inkommit uppföljningar avseende 106 vård- och omsorgsboenden (84%), varav 51 avser enheter med ramavtal med staden. Uppföljningarna visar till övervägande del en god nivå.

Det samlade intrycket är väl fungerande verksamheter med en god vård- och omsorg.

Vid enheter i kommunal regi har nästan samtliga (98%) boende ett biståndsbeslut från staden. Övriga boende kommer från andra kommuner. Vid de privata enheterna har i genomsnitt 63% av de boende vid uppföljningstillfället ett biståndsbeslut från staden, med variationer mellan 0% och 100%.

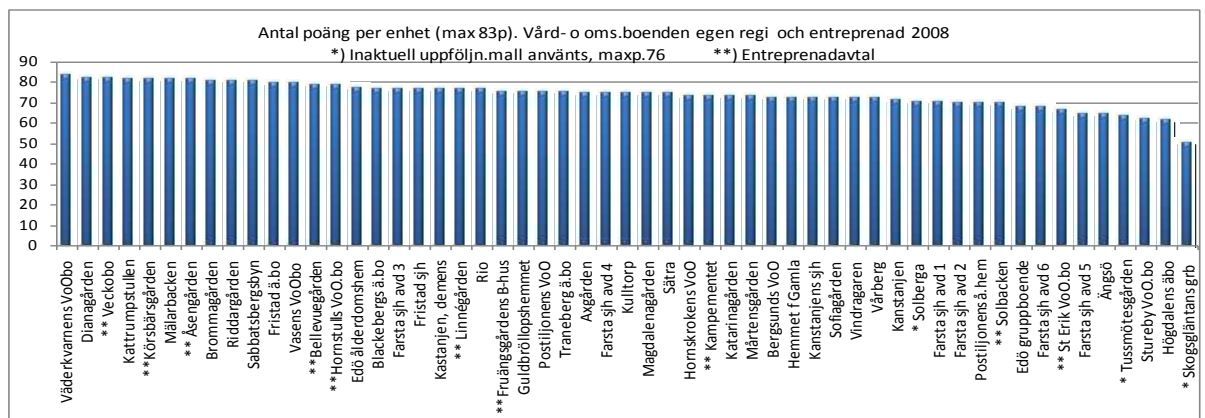
Den genomsnittliga personalomsättningen är liksom föregående år 8% inom de privata enheterna och ca 4% inom de kommunala.

Uppföljningsresultat totalt, privata vård- och omsorgsboenden:



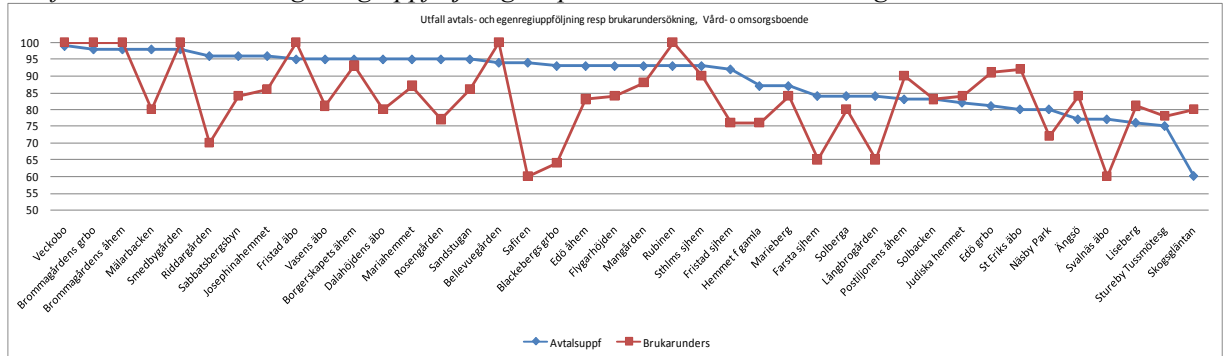
De vanligaste bristerna/avvikelserna vid de privata vård- och omsorgsboendena är dokumentation, personalens kompetens avseende nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner samt årlig extern kvalitetsgranskning av läkemedelshantering. Brister förekommer också avseende kompetensutvecklingsplaner och regelbunden utevistelse för de boende. Vid några boenden görs inte rutinmässigt en rehabiliteringsbedömning av de boende vid inflyttning.

Uppföljningsresultat totalt, kommunala vård- och omsorgsboenden:



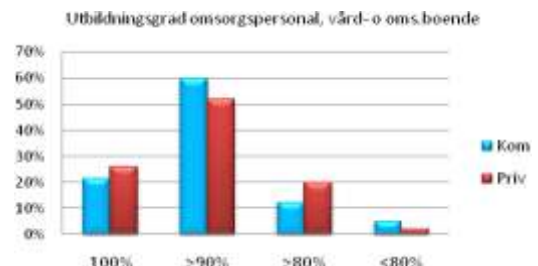
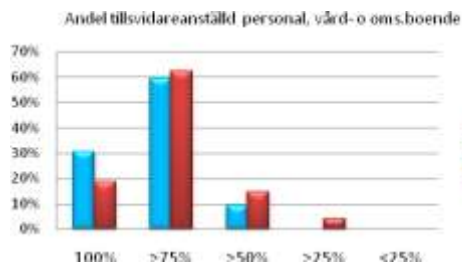
De vanligaste bristerna/avvikelserna vid de kommunala vård- och omsorgsboendena är dokumentation, kompetensutvecklingsplaner och personalens kompetens avseende nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner samt namnskyltar. Vid några boenden görs inte rutinmässigt en rehabiliteringsbedömning av de boende vid inflyttning.

Jämförelse avtals- och egenregiuppföljning respektive brukarundersökning



Uppföljningarna enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmall avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal och riktlinjer. För att tydliggöra omsorgsmottagarnas uppfattning om verksamhetens kvalitet görs årliga brukarundersökningar på enhetsnivå. Resultaten av de båda uppföljningarna korrelerar inte självklart med varandra. Analys av förhållandena bör ske på enhetsnivå.

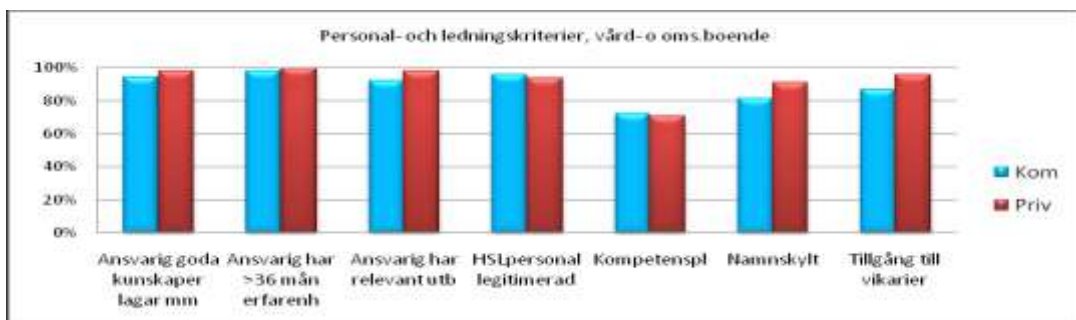
Anställningsform och utbildningsgrad



Minst 75% av omvårdnadspersonalen är tillsvidareanställda vid 60% av enheterna inom respektive regiform. Något fler av de kommunala enheterna har samtlig personal med tillsvidareanställning.

Samtliga enheter utom fyra uppfyller kravet på minst 80% omvårdnadspersonal med ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning”. Tre kommunala enheter och en privat enhet anger att det är färre än 80% av personalen som uppfyller kravet.

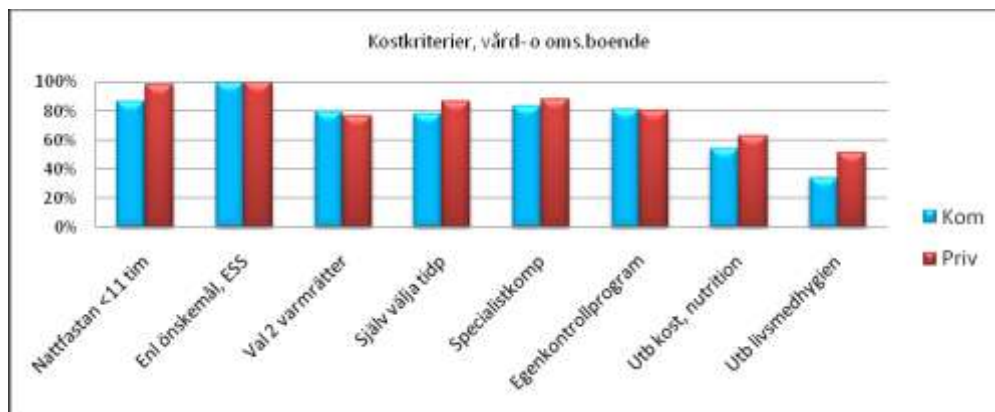
Uppföljningskriterier, ledning och personal



Kriterierna för verksamhetens ledning uppfylls till stor del. Inom några enheter, främst de kommunala, finns inte ansvariga för driften av verksamheten som har ”ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar och allmänna råd” samt relevant utbildning¹.

Kompetensutvecklingsplaner saknas hos många enheter och oavsett regiform. Personalen har i de flesta fall en namnskylt/identifikation med sitt namn. Utförarens namn framgår inte alltid vilket är ett krav, liksom att identifikationen ska bäras synligt.

Uppföljningskriterier, kost

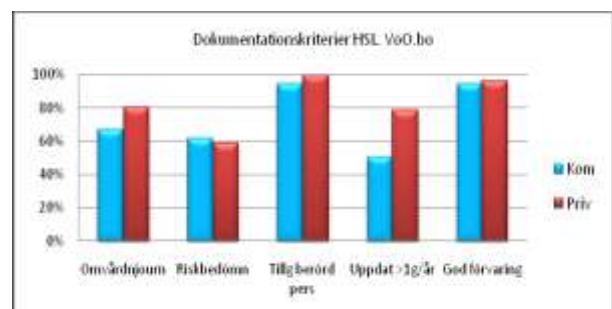
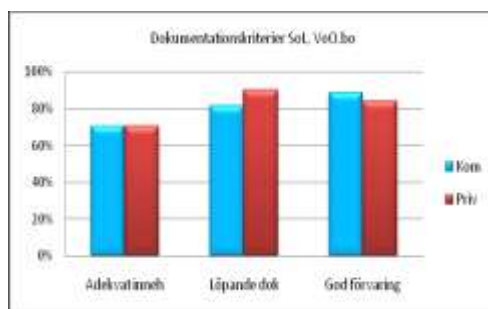


(ESS: ESS-gruppens "Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg, SLV 2003)

Kriterierna för kost uppfylls inte fullt ut på samtliga vård- och omsorgsboenden. Störst är bristen på att samtlig personal ska ha genomgått utbildning avseende kost, nutrition och livsmedelshygien.

De flesta enheterna serverar två valbara maträtter, men båda rätterna är inte alltid varma. Möjligheterna för den boende att själv välja tidpunkt för måltiden försöker att tillgodoses vid de flesta boenden. Med anledning av att matens kvalitet försämras vid lång tids varmhållning, finns på flera enheter en begränsning i tidsintervallen.

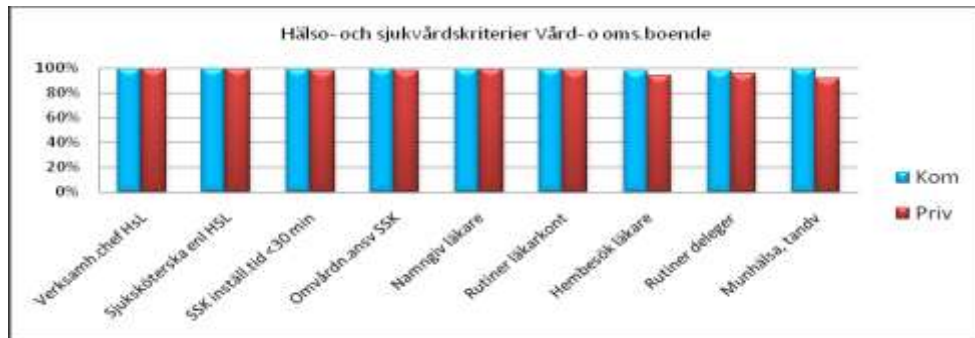
Uppföljningskriterier, dokumentation



Det finns brister avseende dokumentation SoL respektive HSL inom flera enheter och oavsett regiform. Många enheter uppger ett pågående utvecklingsarbete. En allvarlig brist är att dokumentationen inte förvaras på ett betryggande sätt inom samtliga enheter.

¹ Uppföljningsmall 2008: "Dokumenterad relevant utbildning, dvs socionomutbildning med inriktning mot äldre och funktionshindrade, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper".

Uppföljningskriterier, hälso- och sjukvård



Vård- och omsorgsboendena uppfyller kriterierna för hälso- och sjukvård. Vid några privata enheter finns brister avseende rutiner vid delegering samt munhälsobedömning och tandvårdsintyg för nödvändig tandvård.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 1 och 2.

Hemtjänst i ordinärt boende

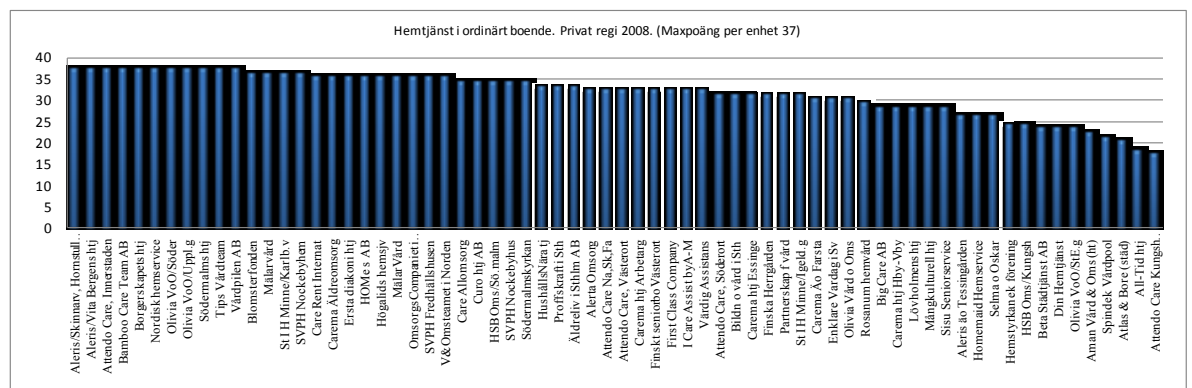
Under 2008 har inkommit uppföljningar avseende 68 (94%) privata enheter och 26 kommunala. Uppföljningarna visar i många fall på en god nivå.

Det samlade intrycket i stort är väl fungerande verksamheter med en god vård- och omsorg.

Den genomsnittliga personalomsättningen är drygt 3% inom både privata och kommunala enheterna.

Vid 48 av de 94 hemtjänstenheterna finns anställningar för vård av anhörig.

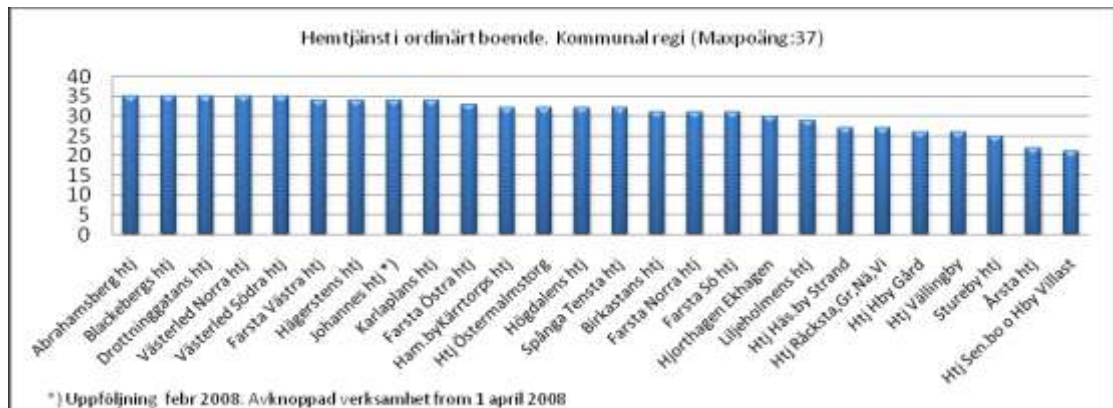
Uppföljningsresultat totalt, privat hemtjänst i ordinärt boende



Uppföljningarna av de privata hemtjänstenheterna visar i stort på fungerande verksamheter med en god omsorg och engagerad personal. De vanligast förekommande bristområdena avser personalens kompetens i livsmedelshygien, nutrition och basala hygienrutiner samt hantering av egna medel och delegering från primärvården. Genomförandeplaner

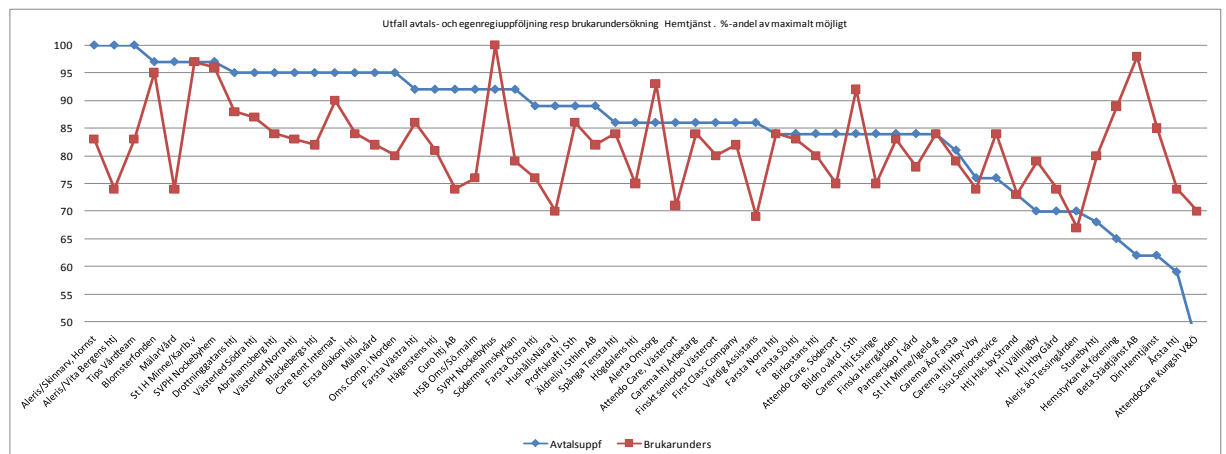
och kompetensutvecklingsplaner saknas hos många enheter och det finns brister i den löpande dokumentationen.

Uppföljningsresultat totalt, kommunal hemtjänst i ordinärt boende



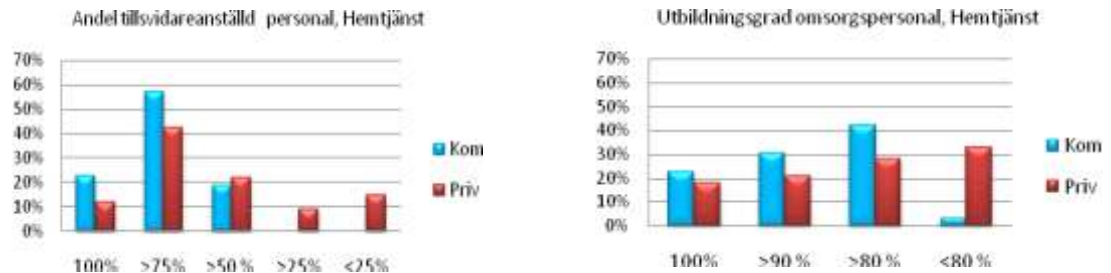
Uppföljningarna av de kommunala hemtjänstenheterna visar i stort på fungerande enheter med en god omsorg och engagerad personal. Brister finns främst inom personalens kompetens avseende livsmedelshygien, nutrition och basala hygienrutiner. Genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner saknas hos många enheter och det finns brister i den löpande dokumentationen.

Jämförelse avtals- och egenregiuppföljning respektive brukarundersökning



Uppföljningarna enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmall avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal och riktlinjer. För att tydliggöra omsorgsmottagarnas uppfattning om verksamhetens kvalitet görs årliga brukarundersökningar på enhetsnivå. Resultaten av de båda uppföljningarna korrelerar inte självklart med varandra. Analys av förhållandena bör ske på enhetsnivå.

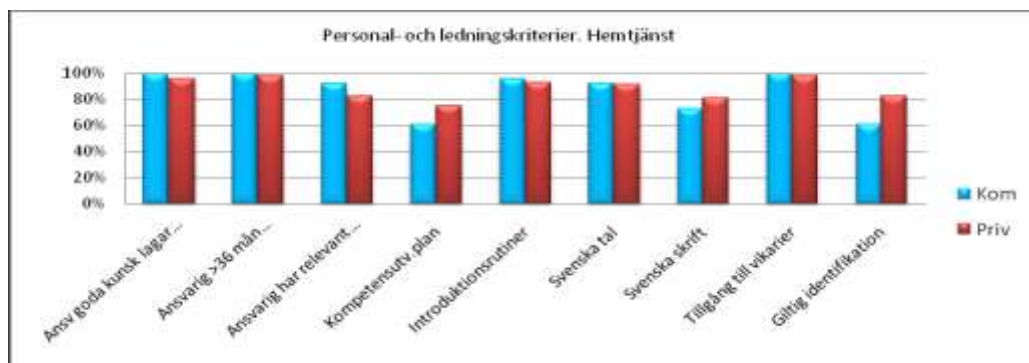
Anställningsform och utbildningsgrad



Vid 60% av de kommunala enheterna och vid 40% av de privata är minst 75% av omvårdnadspersonalen tillsvidareanställd. Något fler av de kommunala enheterna har samtlig personal med tillsvidareanställning jämfört med de privata. Andelen tillsvidareanställda understiger 50% inom några privata enheter.

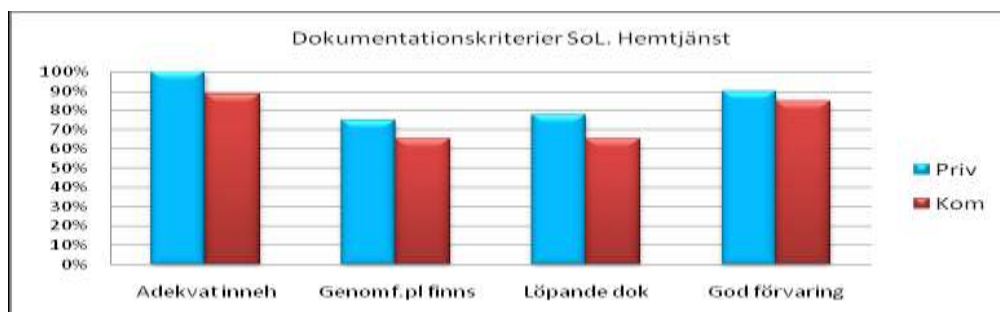
75% av hemtjänstenheterna uppfyller kravet på minst 80% omvårdnadspersonal med ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning”. En kommunal enhet och 22 privat enheter anger att det är färre än 80% av personalen som uppfyller kravet.

Uppföljningskriterier, ledning och personal



Ansvarig för driften av verksamheten har inte relevant utbildning vid samtliga hemtjänstenheter. Kompetensutvecklingsplaner för samtlig personal och synliga namnskyltar/identifikationer saknas vid flera enheter, särskilt enheter i kommunal regi.

Uppföljningskriterier, dokumentation SoL



Alla hemtjänstenheter uppfyller inte kriterierna avseende dokumentation. Många enheter uppger att arbete pågår med genomförandeplaner och att utveckla den löpande dokumen-

tationen. En allvarlig brist är att dokumentationen enligt SoL inte förvaras på ett betryggande sätt inom samtliga enheter.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och utvecklingsområden per enhet se bilaga 3 och 4.

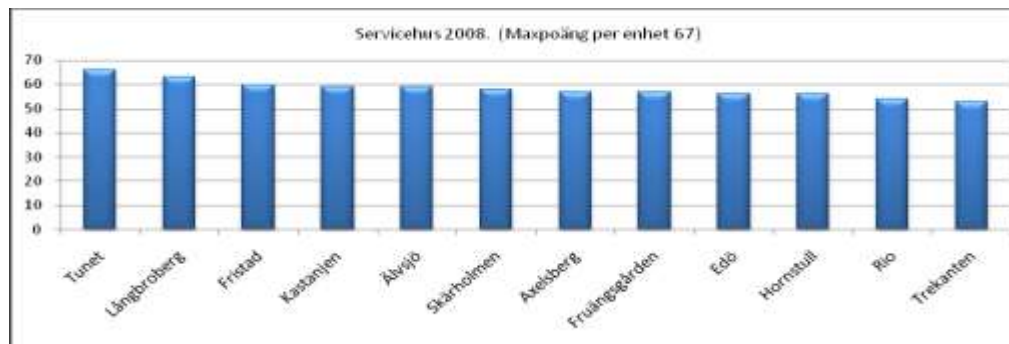
Servicehus

Under 2008 har inkommit uppföljningar avseende 12 servicehus (41%). Tre av de uppföljda enheterna drivs på entreprenad efter upphandling. Uppföljningarna visar i stort en god nivå.

Det samlade intrycket är väl fungerande verksamheter med en god vård och omsorg.

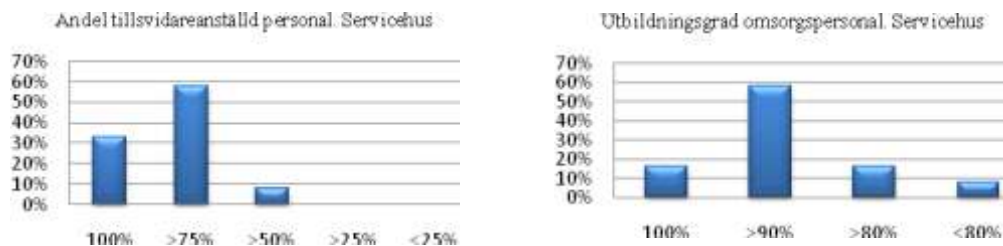
Den genomsnittliga personalomsättningen är 2%.

Uppföljningsresultat totalt, servicehus



Stadens servicehus har i stort en väl fungerande verksamhet och en trivsamt miljö. Utvecklingsområdena återfinns främst inom dokumentation och personalens kompetens avseende nutrition och livsmedelshygien.

Anställningsform och utbildningsgrad



Vid 60% av servicehusen är minst 75% av omvårdnadspersonalen tillsvidareanställd och vid 30% är samtlig personal tillsvidareanställda.

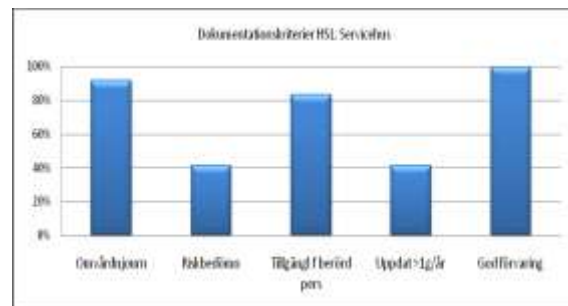
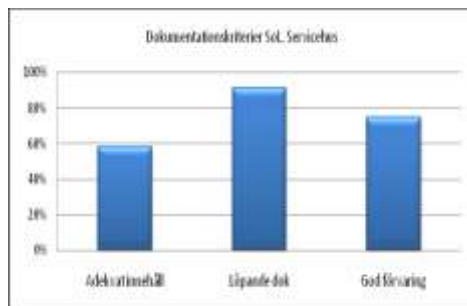
Samtliga servicehus utom ett uppfyller kravet på minst 80% omvårdnadspersonal med ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning”.

Uppföljningskriterier, ledning och personal



Ansvarig för driften av verksamheten har inte relevant utbildning vid samtliga servicehus. Kompetensutvecklingsplaner för samtlig personal och synliga namnskyltar/identifikation saknas vid flera enheter.

Uppföljningskriterier, dokumentation

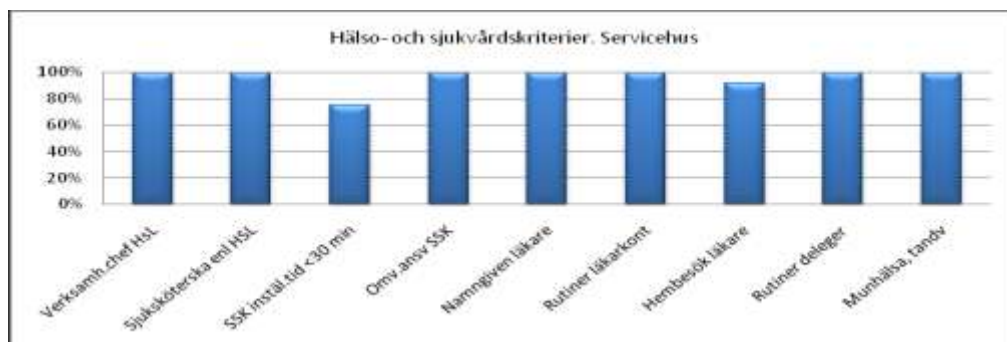


Alla servicehus uppfyller inte kriterierna avseende dokumentation. En allvarlig brist är att dokumentationen enligt SoL inte förvaras på ett betryggande sätt inom samtliga enheter.

Dokumentationen enligt SoL saknar i många fall beställningar med bl.a. bakgrundsfakta och uppgift om vilka insatser som ska utföras samt genomförandeplaner. Att beställningar inkommer till utföraren åligger den beställande parten.

Vid åtta av servicehusen innehåller inte journalerna enligt HSL samtliga riskbedömningar avseende fall, undernäring och trycksår. Samtliga vårdplaner har inte uppdaterats årligen vid åtta enheter.

Uppföljningskriterier, hälso- och sjukvård



Servicehusen uppfyller kriterierna för hälso- och sjukvård. Vid tre av servicehusen har sjuksköterskan en inställetid om 45 minuter istället för 30 minuter som anges i kriteriet.

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

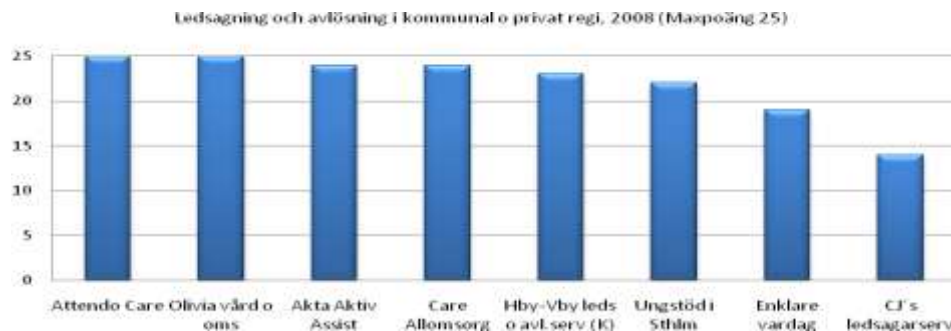
Ledsagning och avlösning enligt LSS och SoL

I hela staden har drygt 700 personer över 65 år biståndsbeslut om ledsagning och 240 har beslut om avlösning. Av dessa får 83% sin ledsagning tillgodosedd av enheten för ledsagarservice vid Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen, 14% via kommunala och privata hemtjänstenheter och 3% från enheter med ramavtal om ledsagning/avlösning. 96% av de äldre får avlösning via kommunala och privata hemtjänstenheter och 4% från enheter med ramavtal om ledsagning/avlösning.

Under 2008 har inkommit åtta uppföljningar (50%) avseende enheter med ramavtal för ledsagning och avlösning, varav en (1) är utförare i kommunal regi. Sammantaget utfördes vid uppföljningstillfällena tjänster till 295 brukare, varav 20 personer vid fyra enheter var 65 år eller äldre. Enheternas uppdrag varierade mellan 1 och 82 brukare per enhet.

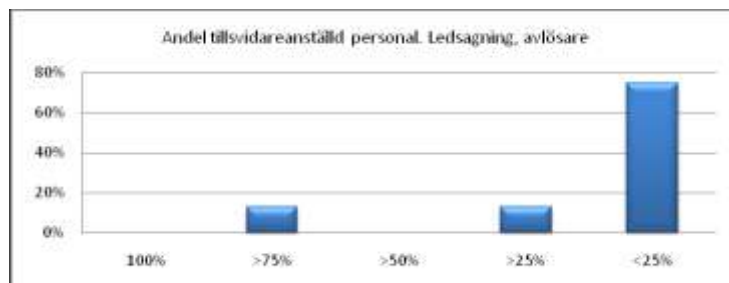
Många brukare är under 65 år eller barn och ungdom. Exempelvis var vid uppföljningstillfället, andelen barn och ungdom 77% vid den kommunala enheten Hässelby-Vällingby ledsagar- och avlösarservice och 23% var över 20 år.

Uppföljningsresultat totalt, ledsagning och avlösning



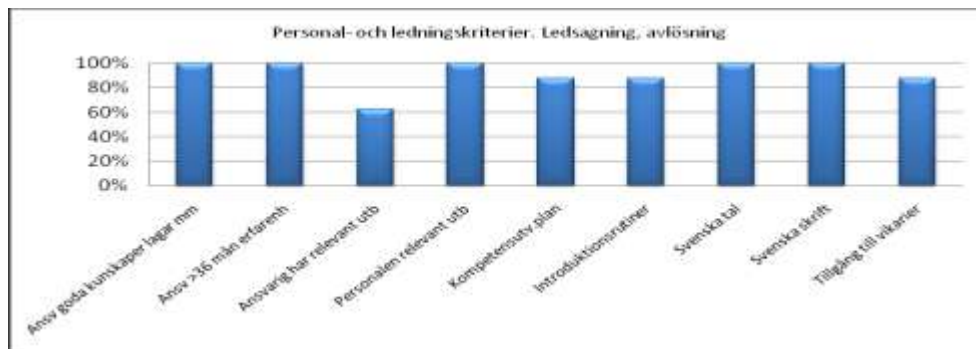
Avvikelser och utvecklingsområden gäller främst rutiner för dokumentation, introduktion av nyanställda och rapportering av förändrade behov samt för hantering av egna medel, nycklar och delegering. Genomförandeplaner saknas hos två av enheterna.

Anställningsform



De allra flesta ledsagar- och avlösarenheterna har färre än 25% som är tillsvidareanställda.

Uppföljningskriterier, ledning och personal



Ansvarig för driften av verksamheten har inte relevant utbildning vid samtliga ledsagar- och avlösarenheter. Kompetensutvecklingsplaner och introduktionsrutiner saknas hos några enheter.

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

Förvaltningens synpunkter

Genomförda uppföljningar visar i stort på väl fungerande verksamheter med god vård och omsorg. Inom vård- och omsorgsboendena bedrivs en god hälso- och sjukvård. Förtjänster och brister är i stort desamma oavsett regiform.

Uppföljningarna enligt kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmall avser enheternas följsamhet avseende lagar, avtal, riktlinjer o.d.y och är således ingen kvalitetsuppföljning ur ett rent brukarperspektiv. För detta bör resultatet på enhetsnivå kompletteras med brukarundersökningen för samma år. Korrelationen mellan enheternas sammantagna resultat i avtals- och egenregiuppföljningarna respektive andelen nöjda omsorgstagare i brukarundersökningarna är låg och en analys av förhållandena bör ske på enhetsnivå.

Personalens utbildningsnivå enligt gällande kriterier ”5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning”, redovisas vara över 80% vid de flesta enheterna oavsett verksamhets- och regiform. Personalomsättningen håller generellt rimliga nivåer, vilket ökar förutsättningarna för en god personalkontinuitet.

De brister som främst framkommer inom vård- och omsorgsboendena avser dokumentation, personalens kompetens avseende nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner. Brister förekommer också avseende kompetensutvecklingsplaner och synlig identifikation/namnskyltar.

Bristerna inom hemtjänsten avser främst dokumentation, personalens kompetens i livsmedelshygien, nutrition och basala hygienrutiner. Genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner saknas hos många enheter.

Brister som framkommit vid uppföljningsbesöken redovisas på uppföljningsformulären (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 har uppmärksammat utbildningsbehovet inom bl.a. kompetensområdena kost, nutrition, livsmedelshygien och dokumentation med särskilda utbildningssatningar inom dessa områden.

Uppföljningar av samtliga enheter som ingår i kommunfullmäktiges uppföljningsmodell har inte inkommit till äldreförvaltningen. Behovet kvarstår att förtydliga kravet på årlig uppföljning av samtliga enheter. Äldreförvaltningen anser att en årlig uppföljningsplan ska upprättas på stadsdelsnämnds nivå. Därigenom ökar förutsättningarna att samtliga enheter följs upp regelbundet. Planen skickas till äldreförvaltningen för kännedom.

Äldreförvaltningen arbetar kontinuerligt med översyn och utveckling av uppföljningsmallarna. Genom den webbaserade uppföljning som implementeras under 2009 ges förutsättningar för att uppföljningsresultatet på enhetsnivå blir tillgängligt för den enskilde och deras anhöriga genom länkning till Jämför Service på stadens hemsida.

Äldreförvaltningen anser att avtals- och egenregiuppföljningarna tillsammans med bl.a. brukarundersökningar ger såväl stadsdelsnämnderna som respektive enhet ett bra underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet inom äldreomsorgen.

Bilagor

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning med utvecklingsområden per uppföljd enhet 2008:

- Bil 1 Vård- och omsorgsboende med ramavtal om köp av enstaka plats
- Bil 2 Vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad
- Bil 3 Hemtjänst, egen regi
- Bil 4 Hemtjänst, privat regi
- Bil 5 Servicehus
- Bil 6 Ledsagning och avlösning