

Handläggare: Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 206

Till
Äldrenämnden
den 20 april 2009

Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2009

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar följande.

1. Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna
2. Äldrenämnden överlämnar redovisningen till kommunstyrelsen för kännedom

Gunnel Rohlin
Direktör

Sammanfattning

För en samlad belysning av äldreomsorgen i Stockholm samt för att följa måluppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål och intentioner sammanställer äldreförvaltningen sedan 2007 en verksamhets- och kvalitetsredovisning.

De övergripande målen för äldreomsorgen 2009 är att kvaliteten inom stadens omsorgs- och verksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen.

Stadsdelsnämnderna visar en god måluppfyllelse med allt högre kvalitetsomdömen från omsorgsmottagarna. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende dokumentationens innehåll och förvaring, genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse och individuella aktiviteter.

Kundval och valfrihet har sedan tidigare funnits inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Möjlighet för den enskilde att själv välja utförare har under året utökats att gälla även dagverksamheter. Beslut har tagits om inrättande av trygghetsboenden. Möjlighet för den enskilde att få korttidsvård utomlands kan erbjudas fr.o.m. februari 2010.

Kommunfullmäktiges avsatta ekonomiska resurser för stadens äldreomsorg som helhet 2009 har varit tillräckliga. De av stadsdelsnämnderna avsatta medlen efter avdrag för ledning, administration och nämnd, har för äldreomsorgen totalt inte täckt kostnaderna för

verksamheternas drift och köp av verksamhet. Variationer finns mellan stadsdelsnämnderna. Skillnaderna i kostnadsutfallet mellan stadsdelsnämnderna synes inte vara direkt och enbart prestationsrelaterade

Äldreförvaltningen anser att det är av stor vikt att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgens alla enheter och regiformer.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2009-04-13.

Bakgrund

Antalet äldre i staden och deras behov av omsorg är en grundläggande förutsättning för äldreomsorgens verksamheter. Verksamheterna har förutom att tillgodose den äldre befolkningens behov också att bedriva verksamheten i enlighet med givna budgetramar, uppsatta mål och gällande lagstiftning.

Ett av Stockholms stads inriktningsmål för den innevarande mandatperioden är att kvaliteten i omsorgen ska öka. Andra mål är att den enskilde ska ges större inflytande över den insats som ges och känna trygghet samt att möjligheten att själv välja utförare ska erbjudas. En förutsättning för att följa målfyllnelsen är att verksamheten följs upp.

De pedagogiska verksamheterna har sedan ett antal år en årlig kvalitetsredovisning. Erfarenheterna visar att det finns stora vinster med att samordna den uppföljning som sker i olika sammanhang. Genom att lägga samman redan befintliga uppföljningar ökar överskådligheten om tillståndet i verksamheten.

Mot denna bakgrund sker sedan 2007 en samlad verksamhets- och kvalitetsredovisning av äldreomsorgen.

Syfte

Det sker en omfattande men inte samordnad uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Den nationella styrningen, uppföljningen och kontrollen utövas främst av länsstyrelsen och socialstyrelsen. Den stadsövergripande styrningen sker via budgetdokumentet med indikatorer och aktiviteter samt via äldreplanen. Uppföljning sker i verksamhetsberättelserna. Uppföljningen av omsorgsmottagarnas uppfattning av äldreomsorgen sker i form av brukarundersökningar och tillståndet på enhetsnivå genom avtals- och egenregiuppföljningar. Äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannen lämnar årliga rapporter. Därutöver gör revisionskontoret riktade kontroller av olika delar av stadens verksamheter. Utrednings- och statistikkontoret bidrar med statistik och befolkningsprognoser.

Äldreomsorgens verksamhets- och kvalitetsredovisning sammanför underlag från ovanstående uppföljningar, granskningar i ett samlat dokument. Föreliggande verksamhets- och kvalitetsredovisning syftar till att ge en bild av den samlade utvecklingen och målfyllnelsen inom stadens äldreomsorg för 2009.

Verksamhets- och kvalitetsredovisningen

Redovisningen 2009 inleds med ett avsnitt om stadens äldre befolkning och omsorgsmottagandet på ett övergripande plan. Avsnitten därefter följer inriktningsmålen i 2009 års budgetdokument – Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras samt Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

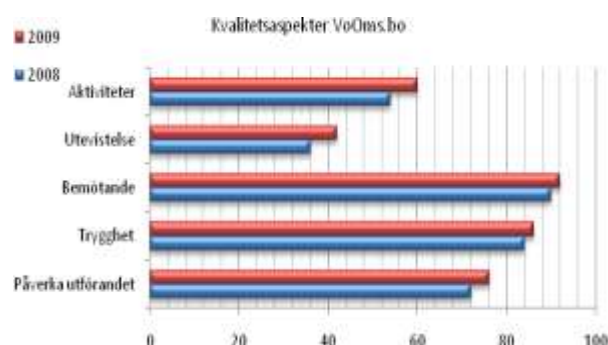
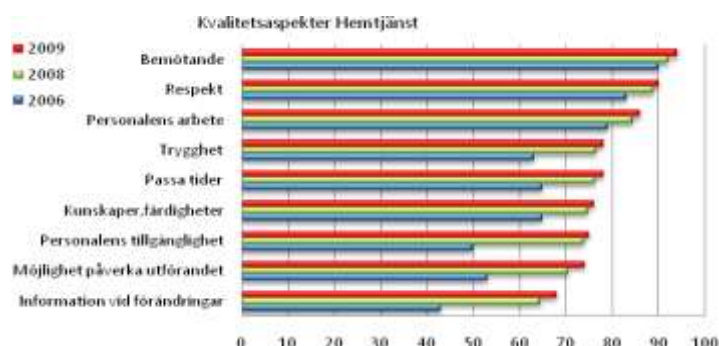
Sammanfattning och förvaltningens synpunkter

De övergripande målen för äldreomsorgen 2009 är en högre kvalitet och ökad valfrihet. Kvalitetsaspekterna inflytande, trygghet, respekt och gott bemötande är grundläggande.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning 2009 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg, med högre kvalitet och ökade möjligheter för den enskildes eget val av utförare av omsorgen. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende dokumentationens innehåll och förvaring, genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse och individuella aktiviteter.

Andelen nöjda omsorgsmottagare totalt överstiger det av kommunfullmäktige uppsatta målet för staden med två procentenheter, dvs 81%. Nivån är densamma för både hemtjänsten och vård- och omsorgsboendena. Inom hemtjänsten i ordinärt boende och i servicehus har andelen nöjda ökat med två procentenheter jämfört med föregående mätning. Inom boendena uppgår ökningen till fyra procentenheter.

Andelen nöjda omsorgsmottagare har ökat inom samtliga kvalitetsaspekter. Viktigt är att förbättringsarbetet inom samtliga områden inte avstannar utan fortgår oavbrutet.



Att känna trygghet är en väsentlig kvalitetsaspekt. Särskilt viktig är den inom vård- och omsorgsboendena, där utföraren har det fulla ansvaret för att den boende ska känna sig trygg. De allra flesta uppger att de känner sig trygga i sitt boende. Andelen av de boende som uppger att de inte känner sig trygga fullt ut har minskat med två procentenheter från föregående år, vilket visar en utveckling i rätt riktning. Det är en liten, men mycket viktig andel av de boende som upplever otrygghet. Det ställer stora krav på konkreta åtgärder hos utförarna eftersom vård- och omsorgsboendet är den enskildes faktiska hem.

Kundval och valfrihet har sedan tidigare funnits inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Möjlighet för den enskilde att själv välja utförare har under året utökats att gälla även dagverksamheter. Beslut har tagits om inrättande av trygghetsboenden.

Antalet privata utförare av hemtjänst och vård- och omsorgsboenden fortsätter att öka. Under 2009 har också flera kommunala och privata profilboenden och boenden med korttidsvård funnits att tillgå. Möjlighet för den enskilde att få korttidsvård utomlands kan erbjudas fr.o.m. februari 2010.

Andelen omsorgsmottagare som valt en privat utförare har ökat under året. Alltfler med biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende har själva valt sitt boende. Andelen som får sin äldreomsorg utförd av utförare i privat regi eller på entreprenad har ökat med 7% från 2008. Många har utnyttjat möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende om inte omedelbar plats funnits.

Länsstyrelsernas och Socialstyrelsens tillsyner visar på brister i informationen till den enskilde om vilka rättigheter denne har vid ansökan om bistånd. Många äldre har redan innan de ansöker om bistånd en viss information om vilka insatser äldreomsorgen erbjuder. De är sällan medvetna om rätten att ansöka om andra insatser. De vägleds av den information de har och anpassar sina önskemål därefter. I stadsdelsnämndernas arbete med förebyggande hembesök är det av största vikt att den information som ges till den enskilde utgår från lagstiftningen.

Vid alltför många enheter pågår fortfarande arbetet med att ta fram ledningssystem enligt SoL respektive HSL. Länsstyrelsen konstaterade redan 2008 att Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet i verksamheter ännu inte nått ut och tillämpas i alla verksamheter. Anmärkningsvärt är också att det inom flera enheter finns ledningssystem enligt HSL men inte enligt SoL.

Bedömningskansliets arbete vid äldreförvaltningen, med att ta fram ett gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument för stadens biståndshandläggare inom äldreomsorgen har pågått under 2009. Förslaget har beslutats av KF 2009-11-30. Vid införandet av bedömningsinstrumentet i staden, bör beaktas de resultat som framkommit vid uppföljning och utvärdering av liknande system.

En aspekt av den enskildes rättssäkerhet är möjligheten att överklaga ett beslut. Såväl antalet som andelen besvär som inlämnats till domstol är i stort sett oförändrade från föregående år. Däremot har antalet domar som gått emot nämndernas beslut ökat under 2009, vilket kan antyda en restriktivare hållning vid behovsbedömningen. Det stadsgemensamma bedömningsinstrument som implementeras på stadsdelsnämnderna under 2010 kommer sannolikt att öka förutsättningarna för en likvärdig biståndsbedömning i staden och rättssäkerheten för den enskilde.

Enligt brukarundersökningarna är mer än åtta av tio omsorgsmottagare nöjda med äldreomsorgen. Uppföljningarna inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i egen respektive privat regi samt med ramavtal visar att det finns en potential att ytterligare förbättra dokumentationens innehåll och förvaring samt de individuella genomförandeplanerna.

Det är väsentligt att genomförandeplanerna utgår från den enskildes situation och hur denne vill ha sin hjälp utformad som vägledning för personalens arbete. När ett beslut om vård- och omsorgsboende inte åtföljs av ett beslut om vilka insatser som är beviljade i boendet, saknar genomförandeplanen en koppling till biståndsbeslutet. Det finns en risk att det inte är den enskildes behov som styr insatserna utan personalens kompetens och vad schemat tillåter. En äldreomsorg av god kvalitet, där den äldres behov och önskemål

blir tillgodosedda, förutsätter ett synsätt, såväl övergripande som i det personliga mötet, där den äldre blir sedd som individ med individuella behov

Rättssäkerheten i dokumentationens innehåll och förvaring skulle kunna utgöra ett särskilt granskningsområde i den interna kontrollen. Även åtgärder och uppföljning utifrån konstaterade brister i utredningar enligt Lex Sarah och Lex Maria kan och bör ingå i den interna kontrollen.

Genom stadens satsningar på kompetenshöjande åtgärder har den formella utbildningsnivån för äldreomsorgens personal höjts. Mer än 3 000 medarbetare har under året deltagit, förutom i lokalt anordnade, i stadsgemensamma ut- och fortbildningar. Kommunfullmäktiges målvärde 2009 avseende andelen grundutbildad personal, har för hela staden angetts till 87%. Sju stadsdelsnämnder har ett utfall som är minst detsamma som stadens målvärde. Stadsdelsnämnderna har i sina verksamhetsplaner angett egna målvärden utifrån lokala förutsättningar.

För att den höjda kompetensnivån ska komma brukarna och verksamheten till godo krävs att personalen bereds möjligheter att tillämpa sina nya kunskaper, t.ex. genom god bemanning, samt en stödjande och handledande ledning som ser nya kunskaper som goda influenser och en tillgång i verksamhetsutvecklingen.

Samtliga nämnder har inte, avseende det förebyggande arbetet, arbetat med den i budgeten beslutade målgruppen 75 år och äldre. Det sammantagna resultatet för stadens indikator är därför inte rättvisande. Huruvida de av Folkhälsoinstitutet angivna faktorerna för positiva effekter av förebyggande hembesök återfinns i stadsdelsnämndernas arbete eller ej, framgår inte av stadens indikator och inte heller av stadsdelsnämndernas årsredovisningar.

Indikatorn som följer vaktmästarservice avser antalet personer 75 år och äldre som fått hjälp i form av vaktmästarservice. Hälften av nämnderna har i sina indicatorsvar angivit antalet besök, ej antalet personer. Måluppfyllelsen för staden totalt kan därmed inte avläsas och det sammantagna resultatet för stadens indikator är inte rättvisande. Det framgår därutöver inte av stadens indikator och inte heller av stadsdelsnämndernas årsberättelser hur lång tid som respektive person/hushåll utnyttjat tjänsterna och om personerna ingått i målgruppen 75 år eller äldre.

Stadens satsningar avseende erbjudanden om förebyggande hembesök och vaktmästarservice är goda ansatser för att såväl öka tryggheten som för att underlätta vardagen för den äldre. Det är likaså viktigt att följa utvecklingen inom båda områdena. Utnyttjandet av tjänsterna avgörs helt av den enskilde. Stadsdelsnämndernas möjligheter att påverka utfallet för ett uppsatt årsmål är därför begränsade. Uppföljningen skulle med fördel kunna ske enbart i form av i budgetdokumentet angivna aktiviteter.

Äldreomsorgens ekonomiska resultat för 2009 visar ett underskott om drygt 20 mnkr jämfört med budget enligt stadsdelsnämndernas verksamhetsplaner och inkl resultatenheter-
nas överförda resultat. Äldreförvaltningen kan konstatera att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2009 har varit tillräckliga. De av stadsdelsnämnderna avsatta medlen efter avdrag för ledning, administration och nämnd, har för äldreomsorgen totalt inte täckt kostnaderna för verksamheternas drift

och köp av verksamhet. Variationer finns mellan stadsdelsnämnderna från ett underskott om 32 mnkr till ett överskott om 17 mnkr.

Skillnaderna i kostnadsutfallet mellan stadsdelsnämnderna synes inte vara direkt och enbart prestationsrelaterade. Andra faktorer som exempelvis organisation och arbetssätt kan också ha en påtaglig inverkan. Det kan finnas skäl för en särskild översyn av likheter/olikheter mellan nämnderna i förhållande till deras årsutfall.

Äldreförvaltningen vill påtala vikten av att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen.

Bilaga

Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2009