



Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-508 21 000

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
15 december 2016

Redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen 2016

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden tar del av förvaltningens redovisning av verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Älvsjö stadsdelsförvaltning har enligt stadens uppföljningsmodell för verksamheter inom äldreomsorgen ansvar för att genomföra verksamhetsuppföljningar. Ansvaret omfattade 2016, nio vård- och omsorgsboenden, ett servicehus, en dagverksamhet samt elva hemtjänstutförare. Uppföljningen har genomförts enligt stadens gemensamma modell och rapporterats till Äldreförvaltningen.

För att säkerställa att verksamheterna har den enskildes fokus genomför socialstyrelsen årligen brukarundersökningar i enkätform. Stadsdelsförvaltningen analyserar samtliga resultat från brukarundersökningarna och har dialog med utförarna om dessa.

Älvsjö stadsdelsförvaltning
Verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta
och socialpsykiatri

Älvsjö Stationsgata 21
Box 48
125 21 Älvsjö
Telefon 08-508 21 000
Stockholm.se

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning om boende på servicehus har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö genomfört en fokusgrupp med äldre. Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare?

Förvaltningen har sammantaget gjort bedömningen att uppföljda verksamheter uppfyller de krav för god omsorg som är ställda inom ramen för uppföljningen. Några brister samt utvecklingsområden har identifierats vid uppföljningen såsom; att vissa lokala rutiner saknas och vissa rutiner behöver tydliggöras samt att den sociala dokumentationen bör utvecklas. Flertalet hemtjänstutförare uppfyller inte kompetenskravet utifrån kontraktet och kommer att följas upp av Äldreförvaltningen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmodell för äldreomsorgens verksamheter. Alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en gemensam mall för respektive verksamhet. Uppföljningen av verksamheter i egen regi, inklusive intraprenader och entreprenader, görs av respektive stadsdelsförvaltning. Uppföljningen av privata verksamheter med ramavtal fördelas mellan stadens förvaltningar. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor och svagheter samt angelägna förbättringsområden som finns.

Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultaten av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till Äldreförvaltningen. Sammanställningen redovisas för äldrenämnden som överlämnar den till kommunstyrelsen och därefter till kommunfullmäktige. Uppföljningsrapporten publiceras också på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare.

Respektive stadsdelsnämnd beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner av verksamheter i egen regi samt intraprenader och entreprenader. För verksamheter i privat regi med ramavtal ansvarar Äldreförvaltningen för åtgärder i de fall brister av allvarliga eller återkommande karaktär föreligger.

Ärendet

Verksamhetsuppföljningarna 2016 har genomförts enligt Stockholm stads modell och mall. Uppföljningsansvariga har tagit del av tidigare uppföljningsrapporter och resultat av stadens brukarundersökningar. Uppföljningen har skett vid verksamhetsbesök och omfattat intervju och dialog med

verksamhetsföreträdare, granskning av ledningssystem för kvalitet samt granskning av dokumentation.

Verksamhetsuppföljningarna har till uppdrag att vara en stödjande uppföljning. Alla verksamheter har fått återkoppling av resultatet och har haft möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten.

Inom ramen för avtalsuppföljning ska individuppföljningar göras som biståndsbedömaren ansvarar för.

Hemtjänst

Älvsjö stadsdelsförvaltning har under 2016 genomfört, på uppdrag av staden, verksamhetsuppföljning av tio utförare som ingår i Stockholms stads ramavtal för kundval inom hemtjänsten.

Hemtjänst i stadsdelens egen regi har följts upp enligt samma modell. Stadsdelsnämnden ansvarar för att besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner av verksamheter i egen regi och intraprenader samt entreprenader.

Utförare hemtjänst	Antal brukare Älvsjö stadsdelsförvaltning
Assistans och Hemtjänst i Stockholm AB	1
AB Hemstöd 24 Omsorg	27
Attendo Sverige AB - Älvsjö	178
Bella Care AB	0
CL assistans AB	2
Cura Nova Omsorg AB	3
Finsk hemtjänst AB - Älvsjö	78
Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort	72
Petras hemtjänst AB	0
Plus Vita D & Logic Invest	3
Älvsjö hemtjänst	72

(*1)

*1, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden, 15 december 2016.

Verksamhetsuppföljningen har genomförts av utredare inom stadsdelsförvaltningen, verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri.

Förvaltningen har gjort bedömningen att hemtjänstutförarna i privat regi till stor del följer kraven i avtal, lagar och föreskrifter och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Alla verksamheter har kompetent och erfaren ledning. Samtliga verksamheter har upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utveckling av ledningssystemet är och ska vara ett ständigt pågående arbete för att utveckla och förbättra verksamheten. Några brister och utvecklingsområden har identifierats i uppföljningen såsom: att vissa rutiner och dokument saknas, vissa rutiner och dokument behöver tydliggöras samt att den sociala dokumentationen bör utvecklas. Flertalet utförare uppfyller inte kompetenskravet utifrån kontraktet.

Samtliga verksamheter dokumenterar sina insatser utifrån bestämmelserna i socialtjänstlagen. Några av utförarna behöver dock fortsätta att förbättra och utveckla sin dokumentation. För att fortsättningsvis kvalitetssäkra dokumentationen är det viktigt att utförarna själva fortsätter att granska dokumentationen i sin egenkontroll.

Vård- och omsorgsboende, servicehus och dagverksamhet
Utifrån ramavtal med enstaka platser som Stockholms stad har tecknat med privata vårdgivare har Älvsjö stadsdelsförvaltning stadens uppdrag att följa upp verksamheten vid sju vård- och omsorgsboenden som har ramavtal med Stockholm stad. Äldreförvaltningen ansvarar för att upprätta och förvalta ramavtalen och vidta eventuella åtgärder vid identifierade brister efter genomförd uppföljning.

Vård- och omsorgsboenden, servicehus och dagverksamhet i stadsdelens egen regi och på entreprenad har följts upp enligt samma modell och mall. Stadsdelsnämnden ansvarar för att besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner av verksamheter i egen regi, på intraprenad och entreprenad. Stadsdelsnämnden ansvarar

för att vidta eventuella åtgärder vid identifierade brister efter genomförd uppföljning.

Verksamhet	Driftsform
<i>Vård- och omsorgsboende</i>	
Solberga (*1)	Egen regi Älvsjö sdf
Kristallgården, Vardaga (*2)	Entreprenadavtal, Älvsjö sdf
Skutan, Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Liseberg, Blomsterfonden	Ramavtal, Stockholm stad
Lunnagård	Ramavtal, Stockholm stad
Långbroberg, Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Långbrogården; Attendo	Ramavtal, Stockholm stad
Rosenhill	Ramavtal, Stockholm stad
Svalnäs, Blomsterfonden	Ramavtal, Stockholm stad
<i>Korttidsboende</i>	
Solberga (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf
Kristallgården, Vardaga (*2)	Entreprenadavtal, Älvsjö sdf
<i>Servicehus</i>	
Älvsjö servicehus (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf
<i>Dagverksamhet</i>	
Solberga dagverksamhet (*1)	Egen regi, Älvsjö sdf

*1, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden, januari 2017.

*2, Redovisades i sin helhet i separat ärende på ett av stadsdelsnämndens sammanträden under hösten 2016.

Verksamhetsuppföljningen har genomförts av förvaltningens utredare och medicinskt ansvarig sjuksköterska. Förvaltningen har gjort bedömningen att vård- och omsorgsboenden och korttidsvård som drivs som enskild verksamhet sammantaget följer kraven i avtal, lagar och föreskrifter och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet.

Samtliga verksamheter har verksamhetschef i enlighet med 29§ Hälso- och sjukvårdslagen. Nivån på andelen utbildad omsorgspersonal (vårdbiträde/undersköterska) är hög.

Samtliga verksamheter har upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Utveckling av ledningssystemet är och ska vara ett ständigt pågående arbete för att utveckla och förbättra verksamheten. Utvecklingsområden har identifierats för vissa verksamheter i uppföljningen såsom: att vissa rutiner och dokument

saknas, vissa rutiner och dokument behöver tydliggöras samt att den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen bör utvecklas.

Brukarundersökning

För att säkerställa att verksamheterna har den enskilde i fokus genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorgen nationellt och specifikt av socialstyrelsen. Stadsdelsförvaltningen analyserar samtliga brukarundersökningar och har en dialog med utförarna om resultatet av dessa. Resultatet från brukarundersökningen 2016 visar sammantaget att brukarna är nöjda med verksamheterna.

Resultat, hemtjänst:

I Älvsjö svarade 267 personer med hemtjänstinsatser på brukarenkäten, vilket är 63,1 procent av de tillfrågade. Inom hemtjänsten anser brukarna att de får bra bemötande (95 procent) och känner förtroende (87 procent) för personalen.

Förvaltningen har utifrån brukarundersökningarna identifierat utvecklingsområden.

Utvecklingsområden inom hemtjänsten är:

- brukarens upplevelse av att kunna påverka vid vilka tider hjälpen ska ges
- information från personal om tillfälliga förändringar
- flertalet äldre besvärar av ensamhet (58 procent)

Resultat, särskilt boende:

Från särskilt boende svarade på 58 personer vilket är 58,6 procent av de tillfrågade. Inom särskilt boende anser brukarna att de får bra bemötande från personalen (91 procent) och känner sig trygg på sitt äldreboende (82 procent).

Utvecklingsområden inom särskilt boende är:

- information från personal om tillfälliga förändringar
- veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål
- flertalet äldre besvärar av ensamhet (69 procent)

Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2016 genomfört en fokusgrupp på Älvsjö stadsdelsförvaltning för att få veta vad de äldre anser är god kvalitet i mötet med sin biståndsbedömare. Undersökningen utgick från fyra kvalitetsfaktorer: bemötande, trygghet, förväntningar och delaktighet.

Fokusgruppleddare var två utredare från stadsdelsförvaltningen.

Resultat:

Överlag anser de äldre att det är god kvalitet i mötet med biståndsbedömarna.

Kännetecknen på vad god kvalitet är i mötet med biståndsbedömarna visas i följande tabell:

Kvalitetsfaktor	De kännetecknen som gruppen kom fram till
Bemötande	• Personalkontinuitet • Personligt möte • Respekt • Nyfikenhet, fråga och se mina behov • Hör och se mig
Trygghet	• Att veta vem som är min biståndsbedömare • Att veta när och hur jag kan komma i kontakt med min biståndsbedömare • Att få återkoppling, bli uppringd när jag lämnat önskemål om kontakt
Förväntningar	• Att bli lyssnad på • Att få ett respektfullt bemötande • Att biståndsbedömaren har den kompetens som behövs för uppdraget • Att biståndsbedömaren försöker förstå och har förmågan att ”läsa mellan raderna”

Delaktighet	• Att jag är delaktig i min ansökan och inte mina anhöriga • Informera om den hjälp som finns att tillgå • Att biståndsbedömaren har fokus på mig som person, mina behov och önskemål • Att både biståndsbedömaren och utföraren deltar vid uppföljningen av beviljade insatser
--------------------	---

Av samtliga kännetecken fick deltagarna välja ut de mest betydelsefulla kännetecknen. Deltagarna kom fram till att de mest betydelsefulla kännetecknen var desamma som de prioriterade förbättringsområdena, till exempel ökad tillgänglighet och tydligare information om vilka insatser som är beviljade och i vilken omfattning.

Individuppföljning

Enheten för äldre utför individuppföljning av aktuella biståndsbeslut årligen.

Årets senaste akt granskning visar på att det finns aktuella beställningar i samtliga akter och aktuella biståndsbeslut och utredningar i flertalet ärenden inom enheten. Några förbättringsåtgärder har vidtagits och alla inaktuella dokument kommer att aktualiseras.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och förvaltningsgruppen har tagit del av ärendet den 8 december 2016.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Verksamhetsuppföljningen visar att uppföljda verksamheter sammantaget uppfyller de krav för god omsorg som är ställda inom ramen för uppföljningen.

Under 2017 kommer stadsdelsförvaltningen att följa upp att de brister som framkommit har åtgärdats.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljningsrapport – Assistans och Hemtjänst i Stockholm AB
2. Verksamhetsuppföljningsrapport – AB Hemstöd 24 Omsorg
3. Verksamhetsuppföljningsrapport – Attendo Sverige AB
4. Verksamhetsuppföljningsrapport – Bella Care Aktiebolag
5. Verksamhetsuppföljningsrapport – CL Assistans AB
6. Verksamhetsuppföljningsrapport – Cura Nova Omsorg AB
7. Verksamhetsuppföljningsrapport – FSB Finsk Hemtjänst AB
8. Verksamhetsuppföljningsrapport – Omsorgshuset i Stockholm AB
9. Verksamhetsuppföljningsrapport – Petras hemtjänst AB
10. Verksamhetsuppföljningsrapport – Plus Vita – D & Logic Invest
11. Verksamhetsuppföljningsrapport – Skutan, Attendo
12. Verksamhetsuppföljningsrapport – Liseberg, Blomsterfonden
13. Verksamhetsuppföljningsrapport - Lunnagård
14. Verksamhetsuppföljningsrapport – Långbroberg, Attendo
15. Verksamhetsuppföljningsrapport – Långbrogården, Attendo
16. Verksamhetsuppföljningsrapport - Rosenhill
17. Verksamhetsuppföljningsrapport – Svalnäs, Blomsterfonden
18. Rapport – ”Vad är god kvalité i mötet med din biståndsbedömare”