



**Handläggare**  
Samia Choudhury  
Telefon: 08-508 09 275

**Till**  
Norrmalms stadsdelsnämnd  
2017-03-23

## Principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Johanna Engman  
stadsdelsdirektör

Susanna Halldin  
avdelningschef

### Sammanfattning

På uppdrag av kommunfullmäktige, i budget för 2015 och 2016, har äldreförvaltningen i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning inom äldreomsorgen. Uppföljningsmetoden som föreslås bygger på tre uppföljningsperspektiv som tillsammans strävar efter ett helhetsresultat gällande parametrarna strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet. Förslaget är att stadens uppföljningsmodell inriktas mot enhetligt genomförda individuppföljningar varje år samt att verksamhetsuppföljningar inom samtliga verksamheter genomförs vartannat år. Äldreförvaltningens föreslås ansvara för att uppdatera mallar och rutiner för individuppföljningar i syfte att skapa systematik och säkra enhetlighet och jämförbarhet.

Förvaltningen ser positivt på förslaget att införa en ny uppföljningsmodell för uppföljning inom äldreomsorgen. Förvaltningen önskar förslag på ansvarsfördelning och upplägg för samverkan mellan äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna.

[Nivå 1]  
[Nivå 2]

[Besöksadress]  
[Postadress]  
[Postnr] [Ort]  
Telefon [Telefon]  
Växel [Växel]  
Fax [Fax]  
e-postadress  
[hemsida]

## **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder med anledning av ett förslag till nya principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen. Förslaget bifogas.

## **Ärendet**

På uppdrag av kommunfullmäktige, i budget för 2015 och 2016, har äldreförvaltningen i samverkan med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett nuvarande system för uppföljning inom äldreomsorgen. Även behovet av att införa tillsynspersoner över social omsorg har utretts (TÖS).

Utredningen visar att det idag görs olika typer av uppföljningar som genererar resultat som hanteras på olika sätt. Utredningen kommer fram till att det generellt saknas samordning och samsyn kring de uppföljningar som görs idag. Det råder även en viss osäkerhet kring vilka uppföljningsresultat som stadsdelsnämnderna redovisar eftersom varje stadsdelsnämnd själva avgör detta. Utredningen kommer fram till att roller och mandat för uppföljning behöver förtydligas eftersom det upplevs som oklart vem som äger och styr frågorna kring de olika uppföljningarna. Det behövs en stadsgemensam samsyn och grund att utgå ifrån för att tydliggöra struktur för uppföljningar och resultatredovisning. En förnyad modell för uppföljning har därför tagits fram som rationaliserar, optimerar och enhetlig gör den befintliga uppföljningen.

## **Ny uppföljningsmodell**

Den nya modellen bygger på att verksamheter följs upp utifrån tre kvalitetsperspektiv, struktur-, process- och resultatkvalitet.

Utredningen lägger fram att de tre olika kvalitetsperspektiven också kan sägas innehålla:

- Resurser – *verksamhetens förutsättningar och följsamhet till lagar, författningar, avtal etc.*
- Prestationer – *hur verksamheter använder och tillämpar upprättade rutiner och värdegrund i det praktiska arbetet.*
- Effekter – *måluppfyllelse och den äldres upplevelse av kvalitet.*

Strukturkvalitet följs bland annat upp genom den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen. Processkvalitet följs i huvudsak upp genom metoden kvalitetsobservation. Resultatkvalitet följs upp genom dialog med de äldre vid individuppföljning och via brukarundersökningar.

Äldreförvaltningens inspektörer berör de tre uppföljningsparametrarna vid sina inspektioner, med tyngdpunkt på strukturkvalitet.

I utredningen framkommer det att den föreslagna uppföljningsmodellen möjliggör att resultat kan fångas in utifrån alla kvalitetsparametrar och som kan ge ett sammanslaget resultat till hela verksamheten. Verksamheterna får återföring av uppföljningen utifrån en helhetsbild, som samlat visar vilka utvecklingsområden som finns samt vilka resultat som leder till måluppfyllelse.

Enligt den nuvarande uppföljningsmodellen för äldreomsorg ska alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndernas område samt verksamheter som har ramavtal med Stockholms stad, följas upp årligen och på ett enhetligt sätt. Det framkommer i utredningen att det är resursineffektivt att följa upp alla verksamheter årligen. Ett av förslagen i utredningen är därför att glesa ut verksamhetsuppföljningarna från varje år till vartannat år. Ett exempel är att följa upp vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet ena året och servicehus och hemtjänst det andra året. Nyetablerade utförare och verksamheter med åtgärdsplaner följs upp i särskild ordning som i dag. I utredningen framkommer att utglesningen gör att resurser används mer optimalt i och med att resurser frigörs för stadsdelsförvaltningarna att i högre utsträckning fokusera på individuppföljningar. Ett annat viktigt utvecklingsområde är att i högre utsträckning fokusera på utveckling av verksamheterna inom egen regi för att följa upp att åtgärder inom utvecklingsområden genomförs och får effekt.

I nuvarande uppföljningsmodell står det att individuppföljningar ska genomföras. Det saknas fastställda riktlinjer för hur det ska gå till och varje stadsdelsnämnd ansvarar för att det finns fungerande rutiner för detta. Äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna tog år 2012 fram en gemensam standardiserad mall för vård- och omsorgsboende, för att införa enhetligt genomförda individuppföljningar, främst vid entreprenadupphandlad verksamhet. Utredningar visar dock att endast ett fåtal stadsdelsnämnder använder den gemensamma mallen. De flesta har utformat egna mallar. Utredningen lyfter fram att det i Socialstyrelsens handbok för handläggning och dokumentation anges att standardiserade bedömningsmetoder har en viktig funktion för att systematiskt kunna sammanställa resultat av olika insatser.

I utredningen framkommer att cirka hälften av stadsdelsnämnderna även genomför individuppföljningar inom hemtjänsten utifrån en egen framtagen mall. Resterande stadsdelsnämnder gör årliga individuppföljningar men följer inte upp på ett strukturerat sätt upp brukarnas nöjdhet med kvaliteten på insatserna.

Med anledning av det ges förslaget att införa stadsgemensam individuppföljning. Vinsterna med det är att kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultaten genom att avidentifiera kvalitetsdata på individnivå. Det möjliggör aggregering inom till exempel per frågeområde, enhet, verksamhet, stadsdelsnämnd och staden i sin helhet. Resultatet kan ge viktig kunskap till politiker, tjänstemän och utförare, vilket ökar möjligheterna till förändring. I den stadsgemensamma individuppföljningen behöver vissa frågor vara enhetliga och kunna genomföras på ett stadsgemensamt sätt. Eftersom angelägna frågor kan variera beroende på stadsdelsnämnd ska det finnas möjlighet att lägga till frågor utöver de som fastställs i mallen. Det ska även finnas utrymme för den äldre att lämna övriga synpunkter, vilket är en del i budget 2017 där det står att nämnderna ska uppmuntra de äldre att lämna synpunkter på äldreomsorgen. Äldreförvaltningens föreslås ansvara för att uppdatera mallar och rutiner för individuppföljningarna.

Utredningen lägger även fram som förslag att individuppföljningarna på sikt kan användas som referens vid privata aktörers ansökan om inträde i Stockholms stads valfrihetssystem. För att det ska vara möjligt behöver staden kunna inhämta kvalitetsresultat som påvisar kvalitet över utförarnas levererade tjänster.

Ett förslag är att det på sikt finns möjlighet att ersätta resultaten från brukarundersökningar med resultaten från individuppföljningen inom målstyrningen av äldreomsorgen. Det skulle innebära att staden i högre utsträckning kan mäta angelägna områden eftersom staden själv förfogar över frågorna.

Ett utvecklingsområde som presenteras i utredningen är att skapa ett slags Nöjd Närstående Index (NNI), där anhöriga ska få möjlighet att svara på hur de upplever vården och omsorgen om den närstående.

I utredningen framkommer det att vissa stadsdelar redan har personer/funktioner i organisationer som motsvarar delar i de uppgifter som skulle kunna ingå i rollen som tillsynspersoner över social omsorg (TÖS). Äldreförvaltningen kommer att sammanställa

dessa stadsdelars erfarenheter innan ställning tas om att inrätta dessa tjänster.

I utredningen föreslås att uppföljning genom screening i syfte att kartlägga fokusområden utgår och ersätts med kvalitetsobservation.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen. Synpunkter har inhämtats på Norrmalms pensionärsråd.

### **Pensionärsrådets synpunkter och förslag**

Norrmalms pensionärsråd är positiva till förslaget om det kan bidra till att garantera de äldre en bra vård. Enhetlighet i uppföljningen bidrar också till att skapa trovärdighet och motverka godtycke såväl inom respektive stadsdelsnämnd som mellan stadsdelsnämnderna. Samtidigt är det angeläget att ta vara på de exempel på framgångsrik uppföljning som finns i stadsdelsnämnderna. Samma metod bör omfatta alla driftsformer inom äldreomsorgen.

Årliga individuppföljningar liksom verksamhetsuppföljningar vartannat år, förefaller rimligt. Det är dock viktigt att rationalisering, optimering och enhetlighet, dvs. formaliseringen används som verktyg och att mallar och rutiner inte blir ett mål i arbetet. Särskilt viktigt är att individuppföljningarna inte fastnar i formalia utan verkligen ser till individen. Fortlöpande dialog mellan stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen för att ta vara på kompetens och kunskap om närområdet är nödvändig, samt för att uppmärksamma signaler om avvikelser. Det är även positivt att förslaget uppmärksammar de skillnader som utgörs av att svaren i olika frågeunderlag kommer från anhöriga eller från omsorgstagaren och fördelar dem vid indexering.

Pensionärsrådet ser fram emot att få del av hur parametrarna struktur-, process- och resultat kvalitet ska fyllas med konkreta frågeställningar.

För att medborgarna ska ha möjlighet att ta del av uppföljningsrapporterna är det värdefullt att huvuddragen redovisas på stadens hemsida.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser positivt på förslaget att införa en ny uppföljningsmodell för uppföljning inom äldreomsorgen.

Genom att systematiskt samköra parametrarna struktur-, process- och resultat kvalitet bidrar staden till att skapa en helhet i uppföljningen, vilket är en viktig ansats för att skapa rättssäkerhet och likställighet för stadens brukare. Att ta med de olika

kvalitetsparametrarna i uppföljningen bidrar till en ambitionshöjning inom äldreomsorgens utveckling. Det är även positivt att förslaget för ett resonemang över att olika uppföljningsmetoder ger svar på olika områden inom begreppet kvalitet. Det är ett viktigt led inom resultatbaserad styrning för att ge svar på att vi mäter det vi avser att mäta för att höja kvaliteten.

Förvaltningen delar äldreförvaltningens uppfattning om att verksamhetsuppföljning kan genomföras vartannat år om det inte framkommit några brister i verksamheten. Som förslaget säger frigörs det resurser ~~och~~ som kan läggas på bland annat samverkan och utveckling av egen regi-verksamheter.

Förvaltningen välkomnar förslaget att införa standardiserade stadsgemensamma mallar för individuppföljning. Det bidrar till att få fram jämförbara resultat över staden och att få fram de äldres åsikter. Förvaltningen vill belysa att det är av vikt att varje stadsdelsnämnd får möjlighet att även lägga till ytterligare frågor i mallen eftersom olika verksamheter kan ha olika utvecklingsområden som de behöver arbeta med och som behöver följas upp. Förvaltningen vill uppmärksamma att den frigjorda tiden som kommer av att verksamhetsuppföljningar görs vartannat år i de flesta fall uppstår på en annan enhet än beställarenheten som till stor del gör individuppföljningarna. Förvaltningens beställarenhet inom äldreomsorgen har drygt 1000 hemtjänstkunder och ett förslag är att göra individuppföljningar utifrån den strukturerade mallen genom urval.

Förslaget innebär att stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen måste ha en tydlig ansvarsfördelning och tydligt upplägg för samverkan. Förvaltningen önskar förslag på hur till exempel kvalitetsobservatörernas resultat förs över till förvaltningarna och hur äldreförvaltningen får del av resultat från verksamhets- och individuppföljningarna. Om dessa delar inte fungerar optimalt är risken att ambitionen med helhetssyn och enhetlighet inte uppnås.

## **Bilaga**

Angående remissen om principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen.