

**Handläggare**  
Madeleine Peatt  
Telefon: 08-508 21 506**Till**  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
2017-03-30

## **Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2017**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

- Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens redovisning av plan för uppföljning inom äldreomsorgen till handlingarna.

Anne-Marie Tingeborn  
StadsdelsdirektörEva Frykler  
Verksamhetsområdeschef

### **Sammanfattning**

Alla beslut, insatser och verksamheter ska årligen följas upp inom äldreomsorgen. Uppföljning av verksamheten inom äldreomsorgen är en del i att kvalitetssäkra insatserna till den enskilde och säkerställa att stadsdelsförvaltningen har den äldres fokus. Genom uppföljningen får förvaltningen och verksamheterna kunskap om utvecklingsområden, styrkor och svagheter för att styra mot arbetssätt och insatser som har hög kvalitet.

Verksamhetsuppföljningen omfattar alla verksamheter som bedrivs i stadsdelsnämndens egen regi eller som entreprenad. Den omfattar också verksamheterna vid ett antal privata vård- och omsorgsboenden samt hemtjänstenheter som har ramavtal med Stockholms stad.

För att säkerställa uppföljningen och ge stadsdelsnämnden en samlad bild har förvaltningen gjort en beskrivning av den uppföljning inom äldreomsorg som kommer att genomföras under 2017.

## Ärendet

### Plan för uppföljning av äldreomsorgen 2017

| Metod                                                                      | Verksamhet                                                      | Ansvarig                 | Tidpunkt                           | Redovisning                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Entreprenadavtals-uppföljning                                              | Kristallgården VoB                                              | Stadsdels-förvaltningen  | Vårterminen 2017                   | Höstterminen 2017                             |
| Uppföljning                                                                | Beställarenheten                                                | Stadsdels-förvaltningen  | Höstterminen 2017                  | Höstterminen 2017                             |
| Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell                               | Vård- och omsorgsboenden, dagverksamhet och servicehus          | Stadsdels-förvaltningen  | Vårterminen och höst-terminen 2017 | December 2017                                 |
| Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell                               | Hemtjänstutförare                                               | Stadsdels-förvaltningen  | Vårterminen och höst-terminen 2017 | December 2017                                 |
| Verksamhetsuppföljning                                                     | Riksfärdtjänst                                                  | Stadsdels-förvaltningen  | Höstterminen 2017                  | December 2017                                 |
| Verksamhetsuppföljning                                                     | ISS Facility Services AB (restaurang på Älvsjö servicehus)      | Stadsdels-förvaltningen  | Höstterminen 2017                  | December 2017                                 |
| Patientsäkerhetsberättelse                                                 | Vård- och omsorgsboenden och servicehus                         | Verksamhets-chef och MAS | Avser 2016                         | Mars 2017                                     |
| Hälso- och sjukvårdsindikatorer                                            | Vård- och omsorgsboenden och servicehus                         | MAS                      | Avser 2016                         | Mars 2017                                     |
| Brukarundersökning                                                         | Samtliga enheter inom äldreomsorgen                             | Social-styrelsen         | Vårterminen 2017                   | December 2017                                 |
| Fokusgrupp                                                                 | Hemtjänst - beställarenheten                                    | Stadsdels-förvaltningen  | Vårterminen 2017                   | December 2017                                 |
| Individuppföljning – uppföljning av att de insatser som beställts utförts. | Samtliga ärenden som har beslut om insatser inom äldreomsorgen. | Stadsdels-förvaltningen  | Löpande under 2017                 | Vårterminen och höst-terminen 2017            |
| Sammanställning av inkomna klagomål och synpunkter                         | Verksamhetsområdet äldreomsorg                                  | Stadsdels-förvaltningen  | April, augusti och december 2017   | Maj 2017, T1<br>Sept 2017, T2<br>Feb 2018, VB |
| ILS – uppföljning av mål, indikatorer och aktiviteter.                     | Verksamhetsområdet äldreomsorg                                  | Stadsdels-förvaltningen  | April, augusti och december 2017   | Maj 2017, T1<br>Sept 2017, T2<br>Feb 2018, VB |

### Uppföljning av beställarenheten

Uppföljning av mål och kvalitetskrav för beställarenheten, Enheten för äldre, kommer att genomföras hösten 2017 med utgångspunkt från fyra kvalitetsdimensioner såsom tillgänglighet, bemötande, inflytande samt kompetens.

Stadsdelsnämnden överlämnas rapport om uppföljningen hösten 2017. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

### Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, egen regi

Uppföljningar av verksamheter i egen regi görs av stadsdelsförvaltningen. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Alla verksamheter får en återkoppling av resultatet och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Verksamheter som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är:

- Älvsjö hemtjänst
- Älvsjö servicehus
- Solberga vård- och omsorgsboende
- Solberga korttidsboende
- Solberga dagverksamhet

Uppföljningarna kommer att genomföras under våren och hösten 2017. Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningarna senast december 2017. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

### Entreprenadavtalsuppföljning och verksamhetsuppföljning enligt stadens modell

Uppföljningar av verksamheter på entreprenad görs av stadsdelsförvaltningen. Verksamhet som följs upp inom Älvsjö stadsdelsområde är Kristallgårdens vård- och omsorgsboende som drivs av Vardaga Äldreomsorg AB.

Uppföljning görs av gällande entreprenadavtal samt enligt stadens uppföljningsmall. Verksamheten får återkoppling av resultaten och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten avseende verksamhetsuppföljningen. Stadsdelsförvaltningen rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningen genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

Uppföljningarna genomförs under våren 2017. Stadsdelsnämnden överlämnas rapport om uppföljningarna hösten 2017. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförda uppföljningar.

#### **Verksamhetsuppföljning enligt stadens modell, privat regi med ramavtal**

Uppföljningarna av verksamheter i privat regi med ramavtal med Stockholms stad är fördelat mellan stadens 14 stadsdelsförvaltningar. Vid uppföljning används stadens uppföljningsmall. Alla verksamheter får en återkoppling av resultatet och har möjlighet att faktagranska och lämna eventuella synpunkter på innehållet i rapporten. Stadsdelsförvaltningarna rapporterar resultatet av verksamhetsuppföljningarna genom en webbaserad rapport till äldreförvaltningen.

#### **Vård- och omsorgsboende**

- Liseberg, Blomsterfonden
- Lunnagården, Lunnagårds sjukhem AB
- Långbroberg, Attendo
- Långbrogården, Attendo
- Rosenhill, Rosenhill vård och omsorg
- Skutan, Attendo
- Svalnäs, Blomsterfonden

#### **Hemtjänstutförare**

- Assistans och Hemtjänst
- AB Hemstöd 24 Omsorg
- Attendo Sverige AB - Älvsjö
- CL assistans AB
- Cura Nova Omsorg AB
- FSB Finsk Hemtjänst AB - Älvsjö
- Omsorgshuset i Stockholm AB - Söderort
- Petras hemtjänst AB
- Plus Vita D & Logic invest

Uppföljning av vård- och omsorgsboende samt hemtjänstutförare kommer att genomföras under våren och hösten 2017.

Äldreförvaltningen ansvarar för åtgärder i de fall bristerna är allvarliga eller av återkommande karaktär.

Samtliga uppföljningsrapporter publiceras på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare, oavsett regiform. Äldreförvaltningen har utarbetat rutiner för att tydliggöra ansvarsfördelningen och anvisningar för att förvaltningarna ska

tillämpa likartade bedömningsgrunder vid verksamhetsuppföljningarna.

#### **Verksamhetsuppföljning av ISS Facility Services AB**

ISS Facility Service AB får fortsatt förtroende av Stockholms stad att driva restaurangen vid Älvsjö servicehus.

Uppföljning av företaget ISS Facility Services AB avseende driften av restaurangen och måltidsservice vid Älvsjö servicehus kommer att genomföras hösten 2017.

Stadsdelsnämnden föreläggs rapport om uppföljningen hösten 2017. Stadsdelsnämnden beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner utifrån genomförd uppföljning.

#### **Verksamhetsuppföljning av Riksfärdtjänst**

Serviceförvaltningen har på uppdrag av samtliga stadens stadsdelsförvaltningar genomfört en gemensam upphandling av riksfärdtjänstresor.

Upphandlingen vanns av nuvarande leverantör, Riksfärdtjänsten Sverige AB. Uppföljning och förvaltning av avtalet ansvarar stadsdelsnämnderna för. Älvsjö stadsdelsförvaltning gjorde en uppföljning av verksamheten 2016 och i år 2017 kommer identifierade utvecklingsområden att följas upp och stadsdelsnämnden överlämnas rapport om uppföljningen hösten 2017.

#### **Patientsäkerhetsberättelser**

Senast 1 mars varje år ska det redovisas i patientsäkerhetsberättelsen hur äldreomsorgens särskilda boenden i kommunal regi och på entreprenad bedrivit patientsäkerhetsarbetet under föregående kalenderår, vilka åtgärder som har vidtagits för att öka patientsäkerheten och vilka resultat som har uppnåtts. I kommunala verksamheter är det verksamhetschef som ansvarar för att upprätta respektive patientsäkerhetsberättelse. I verksamhet på entreprenad är det entreprenörens verksamhetschef som ansvarar för att upprätta patientsäkerhetsberättelsen.

#### **Hälso- och sjukvårdsindikatorer**

I syfte att säkerställa hälso- och sjukvårdens kvalitet inom äldreomsorgens särskilda boenden i kommunal regi och på entreprenad följer medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) upp hälso- och sjukvårdsindikatorer inom vissa områden. Indikatorerna följs upp årligen per kalenderår.

### Brukarundersökning

För att säkerställa att verksamheten har den äldres fokus genomförs årligen brukarundersökningar av Socialstyrelsen inom äldreomsorgen. Resultaten i brukarundersökningarna är ett viktigt underlag för de kommande årens utvecklingsarbete.

Enkäterna kommer att skickas ut under våren 2017. Resultatet presenteras av Stockholms stad under hösten 2017. Resultatet används bland annat för att följa upp mål och indikatorer i verksamhetsplanen.

Enheten för äldre kommer att skicka ut en egen brukarenkät våren 2017 för att få ett mer specifikt underlag till enhetens kvalitetsutveckling.

### Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap kommer förvaltningen 2017 att fortsätta använda metoden ”fokusgrupp” för att kvalitativt utreda vad som är viktigt att utveckla och förbättra inom äldreomsorgen utifrån brukarens perspektiv.

Fokusgrupp är en metod för diskussion i grupp, cirka 8-10 deltagare, med fokus på ett bestämt tema. Fokusgruppen kommer att genomföras under våren 2017. Deltagare kommer att vara enskilda personer med beviljad insats inom äldreomsorgen. Resultat från fokusgruppen kommer att presenteras för stadsdelsnämnden i rapportform i december 2017.

### Dialogmöten

Under 2017 kommer förvaltningen, verksamhetsområdeschef och enhetschef för enheten för äldre att kontinuerligt bjuda in företrädare för de externa utförarna till dialogmöten i syfte att utveckla verksamheten. Vid mötena förs bland annat en dialog om verksamheternas resultat utifrån genomförda uppföljningar.

### Verksamhetsberättelse (VB)

Verksamhetsberättelsen redogör för hur verksamhetsområdet fullgjort sitt uppdrag under året både avseende ekonomi och verksamhet enligt beslutad verksamhetsplan. För respektive mål för verksamhetsområdet, görs en bedömning om målen har uppfyllts helt, delvis eller inte. Uppfyllelsegraden är en samlad bedömning utifrån verksamhetens resultat; indikatorernas målvärden samt genomförda aktiviteter.

### Individuell uppföljning

Samtliga beviljade beslut om insatser följs upp inom äldreomsorgen. Uppföljningen är individuell och utförs av ansvarig biståndsbedömare. Uppföljning av individuella beslut genomförs minst en gång per år vid aktgranskningar.

Syftet med uppföljningen är att:

- insatser som beställts blir utförda på ett sätt som innebär god kvalitet för den äldre
- insatserna i den individuella genomförandeplanen är utformade så att de tillgodoser behov och önskemål enligt biståndsbeslut och beställning
- den äldre har varit delaktig i planeringen av hur insatserna ska genomföras

### Avvikelsehantering

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter sammanställs och analyseras för att se mönster och trender. Analysen syftar till att se områden där det finns anledning att utveckla verksamheten. Sammanställning redovisas i tertiärbokslut och verksamhetsberättelse.

### Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. En bedömning ur jämställdhetsperspektiv kommer att göras, bland annat utifrån beställarenhetens arbete för en jämställd myndighetsutövning där insatser fördelas lika oberoende av könstillhörighet. Ärendet behandlas i pensionärsrådet och i förvaltningsgruppen 23 mars 2017.

### Förvaltningens synpunkter och förslag

För att säkerställa uppföljningen och ge nämnden en samlad bild gör förvaltningen en beskrivning av den uppföljning av äldreomsorg som kommer att genomföras såväl på individnivå som på verksamhetsnivå under 2017.

Plan för uppföljning av äldreomsorgen kommer fortsätta att upprättas årligen.